

:pengurusan: Sistem **pengurusan** kualiti - Keperluan
:tanggungjawab: MS yang disahkan: Malaysian Standard yang telah dikaji semula oleh jawatankuasa yang **bertanggungjawab** dan mengesahkan bahawa kandungannya adalah terkini.

:pengurusan: Jawatankuasa Standard Perindustrian mengenai **pengurusan** Kualiti dan Penentuan Kualiti (ISC Y) yang di bawah kuasanya Malaysian Standard ini diterima guna dianggotai oleh wakil daripada organisasi yang berikut:

:pengurusan: Jawatankuasa Teknikal mengenai **pengurusan** Kualiti dan Penentuan Kualiti (TC2) mengenai Sistem Kualiti yang mengesyorkan penerimgunaan Standard ISO dianggotai oleh wakil daripada organisasi yang berikut:

:pengurusan: Dewan Perdagangan dan Industri Antarabangsa Malaysia Gabungan Pembekal-pembekal Perkhidmatan Malaysia Institut Penyelidikan Sains dan Teknologi Pertahanan Institute of Quality Malaysia Jabatan Standard Malaysia Lembaga Pembangunan Industri Pembinaan Malaysia SIRIM Berhad (Sekretariat) SIRIM QAS International Sdn Bhd Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan **pengurusan** Malaysia Universiti Malaya Universiti Utara Malaysia

:pengurusan: Dewan Bahasa dan Pustaka Malaysia Institut Terjemahan Buku Malaysia Institute of Quality Malaysia Jabatan Standard Malaysia Perbadanan Produktiviti Malaysia SIRIM Berhad (Sekretariat) SIRIM QAS International Sdn Bhd Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan **pengurusan** Malaysia Universiti Utara Malaysia

:pengurusan: Penerimgunaan Standard ISO sebagai Malaysian Standard telah disyorkan oleh Jawatankuasa Teknikal mengenai **pengurusan** Kualiti dan Penentuan Kualiti (TC2) mengenai Sistem Kualiti di bawah kuasa Jawatankuasa Standard Perindustrian mengenai **pengurusan** Kualiti dan Penentuan Kualiti.

:tanggungjawab: Perhatian perlu diberikan terhadap kemungkinan terdapat beberapa unsur dalam dokumen ini boleh menjadi hal perkara hak paten. ISO tidak boleh dipertanggungjawabkan untuk mengenal pasti apa-apa atau semua hak paten itu. Perincian mana-mana hak paten yang dikenal pasti semasa pembangunan dokumen akan dimasukkan ke dalam Pengenalan dan/atau senarai perisytiharan paten ISO yang diterima (lihat [<http://www.iso.org/patents>]).(<http://www.iso.org/patents>).

:senarai: Perhatian perlu diberikan terhadap kemungkinan terdapat beberapa unsur dalam dokumen ini boleh menjadi hal perkara hak paten. ISO tidak boleh dipertanggungjawabkan untuk mengenal pasti apa-apa atau semua hak paten itu. Perincian mana-mana hak paten yang dikenal pasti semasa pembangunan dokumen akan dimasukkan ke dalam Pengenalan dan/atau **senarai** perisytiharan paten ISO yang diterima (lihat [<http://www.iso.org/patents>]).(<http://www.iso.org/patents>).

:tanggungjawab: Jawatankuasa yang **bertanggungjawab** tentang dokumen ini ialah Technical Committee ISO/TC 176, Quality management and quality assurance, Subcommittee SC 2, Quality systems.

:pengurusan: Edisi kelima ini membatalkan dan menggantikan edisi keempat (ISO 9001:2008), yang telah disemak semula dari segi teknikal, melalui penerimgunaan kajian semula urutan klausa dan penyesuaian kajian semula prinsip **pengurusan** kualiti dan konsep baharu. Edisi ini juga membatalkan

dan menggantikan Technical Corrigendum ISO 9001:2008/Cor.1:2009.

:pengurusan: Penerimgunaan sistem **pengurusan** kualiti ialah suatu keputusan strategik untuk sesebuah organisasi yang boleh membantu untuk meningkatkan prestasi secara menyeluruh dan menyediakan asas yang kukuh bagi inisiatif pembangunan mampan.

:prestasi: Penerimgunaan sistem **pengurusan** kualiti ialah suatu keputusan strategik untuk sesebuah organisasi yang boleh membantu untuk meningkatkan **prestasi** secara menyeluruh dan menyediakan asas yang kukuh bagi inisiatif pembangunan mampan.

:dasar: Faedah yang mungkin kepada organisasi dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti berdasarkan Standard Antarabangsa ini adalah:

:pengurusan: Faedah yang mungkin kepada organisasi dalam melaksanakan sistem **pengurusan** kualiti berdasarkan Standard Antarabangsa ini adalah:

:pelanggan: a) keupayaan untuk menyediakan secara tekal produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan **pelanggan**, serta keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai;

:pelanggan: b) memudahkan peluang untuk meningkatkan kepuasan **pelanggan**;

:pengurusan: d) keupayaan untuk menunjukkan keakuran terhadap keperluan sistem **pengurusan** kualiti yang ditetapkan.

:pengurusan: - keseragaman dalam struktur sistem **pengurusan** kualiti yang berbeza; - keselarasan pendokumenan dengan struktur klausa Standard Antarabangsa ini; - penggunaan istilah khusus Standard Antarabangsa ini dalam organisasi.

:pengurusan: Keperluan sistem **pengurusan** kualiti yang dinyatakan dalam Standard Antarabangsa ini merupakan pelengkap kepada keperluan untuk produk dan perkhidmatan.

:penambahbaikan: Kitaran PDCA membolehkan sesuatu organisasi memastikan yang prosesnya disumberkan dan diuruskan secukupnya, dan peluang untuk **penambahbaikan** ditentukan dan diambil tindakan.

:kawalan: Pemikiran berasaskan risiko membolehkan sesuatu organisasi menentukan faktor yang boleh menyebabkan proses dan sistem pengurusan kualitinya menyimpang daripada hasil yang dirancang, menyediakan **kawalan** pencegahan untuk meminimumkan kesan negatif dan untuk menggunakan secara maksimum peluang yang wujud (lihat Klausa A.4).

:pengurusan: Pemikiran berasaskan risiko membolehkan sesuatu organisasi menentukan faktor yang boleh menyebabkan proses dan sistem **pengurusan** kualitinya menyimpang daripada hasil yang dirancang, menyediakan **kawalan** pencegahan untuk meminimumkan kesan negatif dan untuk menggunakan secara maksimum peluang yang wujud (lihat Klausa A.4).

:penambahbaikan: Memenuhi kehendak serta menangani keperluan dan jangkaan masa depan secara tekal menjadi cabaran kepada organisasi dalam persekitaran yang semakin dinamik dan kompleks. Bagi mencapai matlamat ini, organisasi mungkin perlu mengguna terima pelbagai bentuk **penambahbaikan** sebagai tambahan kepada pembetulan dan **penambahbaikan** berterusan, seperti perubahan besar, inovasi dan penyusunan semula organisasi.

:pengurusan: ### 0.2 Prinsip **pengurusan** kualiti

:dasar: Standard Antarabangsa ini berdasarkan prinsip **pengurusan** kualiti yang diperihalkan dalam ISO 9000. Pemerihalan termasuk pernyataan tentang setiap prinsip, rasional tentang sebab prinsip itu penting bagi organisasi, beberapa contoh manfaat yang berkaitan dengan prinsip itu dan contoh tindakan biasa untuk menambah baik prestasi organisasi apabila menggunakan prinsip itu.

:pengurusan: Standard Antarabangsa ini berdasarkan prinsip **pengurusan** kualiti yang diperihalkan dalam ISO 9000. Pemerihalan termasuk pernyataan tentang setiap prinsip, rasional tentang sebab prinsip itu penting bagi organisasi, beberapa contoh manfaat yang berkaitan dengan prinsip itu dan contoh tindakan biasa untuk menambah baik prestasi organisasi apabila menggunakan prinsip itu.

:prestasi: Standard Antarabangsa ini berdasarkan prinsip **pengurusan** kualiti yang diperihalkan dalam ISO 9000. Pemerihalan termasuk pernyataan tentang setiap prinsip, rasional tentang sebab prinsip itu penting bagi organisasi, beberapa contoh manfaat yang berkaitan dengan prinsip itu dan contoh tindakan biasa untuk menambah baik **prestasi** organisasi apabila menggunakan prinsip itu.

:pengurusan: Prinsip **pengurusan** kualiti adalah seperti yang berikut:

:pelanggan: - fokus **pelanggan**; - kepimpinan;

:penambahbaikan: **penambahbaikan**;

:pengurusan: **pengurusan** perhubungan.

:pengurusan: Standard Antarabangsa ini menggalakkan penerimgunaan pendekatan proses apabila membangunkan, melaksanakan dan menambah baik keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti, bagi meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memenuhi keperluan pelanggan. Keperluan khusus yang dianggap penting dalam penerimgunaan pendekatan proses dimasukkan dalam 4.4.

:pelanggan: Standard Antarabangsa ini menggalakkan penerimgunaan pendekatan proses apabila membangunkan, melaksanakan dan menambah baik keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti, bagi meningkatkan kepuasan **pelanggan** dengan cara memenuhi keperluan **pelanggan**. Keperluan khusus yang dianggap penting dalam penerimgunaan pendekatan proses dimasukkan dalam 4.4.

:prestasi: Memahami dan mengurus proses saling berkait sebagai suatu sistem adalah menyumbang kepada keberkesanan dan kecukupan organisasi dalam mencapai hasil yang dimaksudkan. Pendekatan ini membolehkan organisasi mengawal saling hubungan dan saling kebergantungan antara proses sistem itu, supaya **prestasi** keseluruhan organisasi boleh dipertingkatkan.

:dasar: Pendekatan proses melibatkan pentakrifan dan pengurusan proses yang sistematik, dan saling tindaknya, untuk mencapai hasil yang dimaksudkan selaras dengan **dasar** kualiti dan hala tuju strategik organisasi. Pengurusan proses dan sistem secara keseluruhan boleh dicapai dengan menggunakan kitaran PDCA (lihat 0.3.2) dengan tumpuan keseluruhan terhadap pemikiran

berasaskan risiko (lihat 0.3.3) yang bertujuan untuk memanfaatkan peluang dan mencegah keputusan yang tidak diingini.

:pengurusan: Pendekatan proses melibatkan pentakrifan dan **pengurusan** proses yang sistematik, dan saling tindaknya, untuk mencapai hasil yang dimaksudkan selaras dengan **dasar** kualiti dan hala tuju strategik organisasi. **pengurusan** proses dan sistem secara keseluruhan boleh dicapai dengan menggunakan kitaran PDCA (lihat 0.3.2) dengan tumpuan keseluruhan terhadap pemikiran berasaskan risiko (lihat 0.3.3) yang bertujuan untuk memanfaatkan peluang dan mencegah keputusan yang tidak diingini.

:pengurusan: Pemakaian pendekatan proses dalam sistem **pengurusan** kualiti membolehkan:

:prestasi: c) pencapaian **prestasi** proses yang berkesan;

:dasar: d) penambahbaikan proses berdasarkan penilaian data dan maklumat.

:penambahbaikan: d) **penambahbaikan** proses berdasarkan penilaian data dan maklumat.

:kawalan: Rajah 1 memberi gambaran skematik proses dan menunjukkan saling tindak unsurnya. Pemantauan dan pengukuran titik semak, yang diperlukan untuk **kawalan**, adalah khusus untuk setiap proses dan berubah, bergantung pada risiko yang berkaitan.

:ukur: Rajah 1 memberi gambaran skematik proses dan menunjukkan saling tindak unsurnya. Pemantauan dan pengukuran titik semak, yang diperlukan untuk **kawalan**, adalah khusus untuk setiap proses dan berubah, bergantung pada risiko yang berkaitan.

:pengurusan: Pemikiran berasaskan risiko (lihat Klausa A.4) adalah penting bagi mencapai sistem **pengurusan** kualiti yang berkesan. Konsep pemikiran berasaskan risiko yang tersirat dalam edisi terdahulu Standard Antarabangsa ini termasuk, sebagai contoh, menjalankan tindakan pencegahan untuk menghapuskan ketakakuran yang mungkin berlaku, menganalisis apa-apa ketakakuran yang berlaku, dan mengambil tindakan untuk mencegah berulangnya ketakakuran, sesuai dengan kesan daripada ketakakuran itu.

:ketakakuran: Pemikiran berasaskan risiko (lihat Klausa A.4) adalah penting bagi mencapai sistem **pengurusan** kualiti yang berkesan. Konsep pemikiran berasaskan risiko yang tersirat dalam edisi terdahulu Standard Antarabangsa ini termasuk, sebagai contoh, menjalankan tindakan pencegahan untuk menghapuskan **ketakakuran** yang mungkin berlaku, menganalisis apa-apa **ketakakuran** yang berlaku, dan mengambil tindakan untuk mencegah berulangnya **ketakakuran**, sesuai dengan kesan daripada **ketakakuran** itu.

:pengurusan: Sesuatu organisasi perlu merancang dan melaksanakan tindakan untuk menangani risiko dan peluang supaya akur dengan keperluan Standard Antarabangsa ini. Penanganan kedua-dua risiko dan peluang dapat menetapkan asas bagi meningkatkan keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti, mencapai hasil yang lebih baik dan mencegah kesan negatif.

:pelanggan: Peluang boleh muncul sebagai hasil daripada keadaan yang sesuai untuk mencapai hasil yang dimaksudkan, sebagai contoh, suatu keadaan yang membolehkan organisasi menarik **pelanggan**, membangunkan produk dan

perkhidmatan baharu, mengurangkan pembaziran atau menambah baik produktiviti. Tindakan untuk menangani peluang boleh juga termasuk pertimbangan terhadap risiko yang berkaitan. Risiko ialah kesan ketakpastian, dan apa-apa ketakpastian itu boleh mempunyai kesan positif atau negatif. Sisi positif yang timbul daripada risiko boleh memberi peluang, tetapi bukan semua kesan positif risiko menghasilkan peluang.

:pengurusan: ### 0.4 Hubungan dengan standard sistem pengurusan yang lain

:pengurusan: Standard Antarabangsa ini menggunakan rangka kerja yang dibangunkan oleh ISO untuk menambah baik keselarasan antara Standard Antarabangsa bagi sistem **pengurusannya** (lihat Klausa A.1).

:pengurusan: Standard Antarabangsa ini membolehkan sesuatu organisasi menggunakan pendekatan proses, ditambah pula dengan kitaran PDCA dan pemikiran berasaskan risiko, untuk menyelaraskan atau mengintegrasikan sistem **pengurusan** kualitinya dengan keperluan standard sistem **pengurusan** yang lain.

:pengurusan: Lampiran B menyediakan perincian tentang Standard Antarabangsa **pengurusan** kualiti dan sistem **pengurusan** kualiti lain yang telah dibangunkan oleh ISO/TC 176.

:pengurusan: Standard Antarabangsa ini tidak termasuk keperluan khusus untuk sistem **pengurusan** lain, seperti **pengurusan** alam sekitar, **pengurusan** keselamatan dan kesihatan pekerjaan, atau **pengurusan** kewangan.

:dasar: Standard sistem pengurusan kualiti sektor khusus yang berdasarkan keperluan Standard Antarabangsa ini telah dibangunkan untuk beberapa sektor. Sesetengah Standard ini menetapkan keperluan sistem pengurusan kualiti tambahan, manakala yang lainnya terhad kepada menyediakan panduan terhadap pemakaian Standard Antarabangsa ini dalam sektor tertentu.

:pengurusan: Standard sistem **pengurusan** kualiti sektor khusus yang berdasarkan keperluan Standard Antarabangsa ini telah dibangunkan untuk beberapa sektor. Sesetengah Standard ini menetapkan keperluan sistem **pengurusan** kualiti tambahan, manakala yang lainnya terhad kepada menyediakan panduan terhadap pemakaian Standard Antarabangsa ini dalam sektor tertentu.

:pengurusan: ### Sistem pengurusan kualiti - Keperluan

:pengurusan: Standard Antarabangsa ini menetapkan keperluan bagi satu sistem **pengurusan** kualiti apabila sesuatu organisasi:

:pelanggan: a) perlu menunjukkan keupayaannya menyediakan secara tekal produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan **pelanggan** serta keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai, dan

:pelanggan: b) mempunyai tujuan untuk meningkatkan kepuasan **pelanggan** melalui pemakaian sistem yang berkesan, termasuk proses penambahbaikan untuk sistem itu dan jaminan keakuratan terhadap keperluan **pelanggan** serta keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai.

:penambahbaikan: b) mempunyai tujuan untuk meningkatkan kepuasan **pelanggan** melalui pemakaian sistem yang berkesan, termasuk proses **penambahbaikan** untuk sistem itu dan jaminan keakuratan terhadap keperluan **pelanggan** serta keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai.

:pelanggan: NOTA 1. Dalam Standard Antarabangsa ini, istilah "produk" atau "perkhidmatan" hanya diguna pakai kepada produk dan perkhidmatan yang dimaksudkan untuk, atau diperlukan oleh, **pelanggan**.

:pengurusan: MS ISO 9000 (BM), Sistem **pengurusan** kualiti - Asas dan kosa kata

:pengurusan: Organisasi hendaklah menentukan isu luaran dan dalaman yang relevan dengan tujuan dan haluan strategiknya serta yang memberi kesan kepada kebolehannya untuk mencapai hasil yang dimaksudkan daripada sistem **pengurusan** kualitinya.

:prestasi: NOTA 3. Memahami konteks dalaman boleh dipermudahkan dengan mempertimbangkan isu yang berkaitan dengan nilai, budaya, pengetahuan dan **prestasi** organisasi.

:pelanggan: Disebabkan oleh kesan atau kesan yang mungkin wujud terhadap keupayaan organisasi untuk menyediakan secara tekal produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan **pelanggan**, serta keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai, organisasi hendaklah menentukan:

:pengurusan: a) pihak yang berkepentingan yang relevan dengan sistem **pengurusan** kualiti;

:pengurusan: b) keperluan pihak yang berkepentingan ini yang relevan dengan sistem **pengurusan** kualiti.

:pengurusan: #### 4.3 Menentukan skop sistem **pengurusan** kualiti

:pengurusan: Organisasi hendaklah menentukan sempadan dan kesesuaian sistem **pengurusan** kualiti untuk mewujudkan skopnya.

:pengurusan: Organisasi hendaklah mengguna pakai semua keperluan Standard Antarabangsa ini jika ia terpakai dalam skop yang ditetapkan dalam sistem **pengurusan** kualitinya.

:pengurusan: Skop sistem **pengurusan** kualiti organisasi hendaklah tersedia dan diselenggarakan sebagai maklumat didokumentasikan. Skop ini hendaklah menyatakan jenis produk dan perkhidmatan yang diliputinya, dan memberikan justifikasi bagi apa-apa keperluan Standard Antarabangsa ini yang ditentukan oleh organisasi sebagai tidak terpakai untuk skop sistem **pengurusan** kualitinya.

:tanggungjawab: Keakuran terhadap Standard Antarabangsa ini hanya boleh diakui, jika keperluan ditentukan sebagai tidak terpakai, tidak menjejaskan keupayaan atau **tanggungjawab** organisasi bagi memastikan keakuran produk dan perkhidmatannya dan peningkatan kepuasan pelanggan.

:pelanggan: Keakuran terhadap Standard Antarabangsa ini hanya boleh diakui, jika keperluan ditentukan sebagai tidak terpakai, tidak menjejaskan keupayaan atau **tanggungjawab** organisasi bagi memastikan keakuran produk dan perkhidmatannya dan peningkatan kepuasan **pelanggan**.

:pengurusan: #### 4.4 Sistem **pengurusan** kualiti dan prosesnya

:pengurusan: ##### 4.4.1 Organisasi hendaklah mewujudkan, melaksanakan, menyelenggarakan dan menambah baik secara berterusan sistem **pengurusan** kualiti, termasuk proses yang diperlukan dan saling tindaknya, selaras dengan keperluan Standard Antarabangsa ini.

:pengurusan: Organisasi hendaklah menentukan proses yang diperlukan untuk sistem **pengurusan** kualiti dan pemakaiannya dalam seluruh organisasi, dan hendaklah:

:kawalan: c) menentukan dan menggunakan pakai kriteria dan kaedah (termasuk pemantauan, pengukuran dan petunjuk prestasi yang berkaitan) yang diperlukan bagi memastikan keberkesanan operasi dan **kawalan** proses ini;

:prestasi: c) menentukan dan menggunakan pakai kriteria dan kaedah (termasuk pemantauan, pengukuran dan petunjuk **prestasi** yang berkaitan) yang diperlukan bagi memastikan keberkesanan operasi dan **kawalan** proses ini;

:ukur: c) menentukan dan menggunakan pakai kriteria dan kaedah (termasuk pemantauan, pengukuran dan petunjuk **prestasi** yang berkaitan) yang diperlukan bagi memastikan keberkesanan operasi dan **kawalan** proses ini;

:tanggungjawab: e) menetapkan **tanggungjawab** dan bidang kuasa untuk proses ini;

:pengurusan: h) menambah baik proses dan sistem **pengurusan** kualiti.

:komitmen: ##### 5.1 Kepimpinan dan **komitmen**

:pengurusan: **pengurusan** atasan hendaklah menunjukkan kepimpinan dan komitmen tentang sistem **pengurusan** kualiti dengan:

:komitmen: **pengurusan** atasan hendaklah menunjukkan kepimpinan dan **komitmen** tentang sistem **pengurusan** kualiti dengan:

:pengurusan: a) mengambil kebertanggungjawaban terhadap keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti;

:tanggungjawab: a) mengambil kebertanggungjawaban terhadap keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti;

:objektif: b) memastikan dasar kualiti dan **objektif** kualiti diwujudkan untuk sistem **pengurusan** kualiti dan adalah bersesuaian dengan konteks dan hala tuju strategik organisasi;

:dasar: b) memastikan **dasar** kualiti dan **objektif** kualiti diwujudkan untuk sistem **pengurusan** kualiti dan adalah bersesuaian dengan konteks dan hala tuju strategik organisasi;

:pengurusan: b) memastikan **dasar** kualiti dan **objektif** kualiti diwujudkan untuk sistem **pengurusan** kualiti dan adalah bersesuaian dengan konteks dan hala tuju strategik organisasi;

:pengurusan: c) memastikan integrasi keperluan sistem **pengurusan** kualiti ke dalam proses perniagaan organisasi;

:pengurusan: e) memastikan sumber yang diperlukan untuk sistem **pengurusan** kualiti adalah tersedia;

:pengurusan: f) mengkomunikasikan pentingnya **pengurusan** kualiti yang berkesan dan keakuratan terhadap keperluan sistem **pengurusan** kualiti;

:komunikasi: f) mengkomunikasikan pentingnya **pengurusan** kualiti yang berkesan dan keakuratan terhadap keperluan sistem **pengurusan** kualiti;

:pengurusan: g) memastikan bahawa sistem **pengurusan** kualiti mencapai hasil yang dimaksudkan;

:pengurusan: h) melibatkan, mengarah dan menyokong pekerja supaya menyumbang kepada keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti;

:penambahbaikan: i) menggalakkan **penambahbaikan**;

:pengurusan: j) menyokong peranan **pengurusan** lain yang relevan untuk menunjukkan kepimpinannya, seperti yang terpakai dalam bidang tanggungjawabnya.

:tanggungjawab: j) menyokong peranan **pengurusan** lain yang relevan untuk menunjukkan kepimpinannya, seperti yang terpakai dalam bidang **tanggungjawabnya**.

:pelanggan: ##### 5.1.2 Fokus kepada **pelanggan**

:pengurusan: **pengurusan** atasan hendaklah menunjukkan kepimpinan dan komitmen berkaitan fokus kepada pelanggan dengan memastikan bahawa:

:komitmen: **pengurusan** atasan hendaklah menunjukkan kepimpinan dan **komitmen** berkaitan fokus kepada pelanggan dengan memastikan bahawa:

:pelanggan: **pengurusan** atasan hendaklah menunjukkan kepimpinan dan **komitmen** berkaitan fokus kepada **pelanggan** dengan memastikan bahawa:

:pelanggan: a) keperluan **pelanggan**, serta keperluan berkanun dan peraturan yang terpakai ditentukan, difahami serta dipenuhi secara tekal;

:pelanggan: b) risiko dan peluang yang boleh memberi kesan kepada keakuratan produk dan perkhidmatan dan keupayaan untuk meningkatkan kepuasan **pelanggan** ditentukan dan dinyatakan;

:pelanggan: c) fokus untuk meningkatkan kepuasan **pelanggan** dikekalkan.

:dasar: ##### 5.2 **dasar**

:dasar: ##### 5.2.1 Membangunkan **dasar** kualiti

:dasar: Pengurusan atasan hendaklah mewujudkan, melaksanakan dan menyelenggarakan **dasar** kualiti yang:

:pengurusan: **pengurusan** atasan hendaklah mewujudkan, melaksanakan dan menyelenggarakan **dasar** kualiti yang:

:objektif: b) menyediakan rangka kerja untuk menetapkan **objektif** kualiti;

:komitmen: c) mengandungi **komitmen** untuk memenuhi keperluan berkeanaan;

:pengurusan: d) mengandungi komitmen untuk menambah baik secara berterusan sistem **pengurusan** kualiti.

:komitmen: d) mengandungi **komitmen** untuk menambah baik secara berterusan sistem **pengurusan** kualiti.

:dasar: ##### 5.2.2 Mengkomunikasikan **dasar** kualiti

:komunikasi: ##### 5.2.2 Mengkomunikasikan **dasar** kualiti

:dasar: **dasar** kualiti hendaklah:

:komunikasi: b) dikomunikasikan, difahami dan diguna pakai dalam organisasi;

:tanggungjawab: ##### 5.3 Peranan, **tanggungjawab** dan bidang kuasa organisasi

:pengurusan: **pengurusan** atasan hendaklah memastikan bahawa tanggungjawab dan bidang kuasa bagi peranan yang relevan ditetapkan, dikomunikasikan dan difahami dalam organisasi itu.

:komunikasi: **pengurusan** atasan hendaklah memastikan bahawa tanggungjawab dan bidang kuasa bagi peranan yang relevan ditetapkan, dikomunikasikan dan difahami dalam organisasi itu.

:tanggungjawab: pengurusan atasan hendaklah memastikan bahawa **tanggungjawab** dan bidang kuasa bagi peranan yang relevan ditetapkan, **dikomunikasikan** dan difahami dalam organisasi itu.

:pengurusan: pengurusan atasan hendaklah menetapkan tanggungjawab dan bidang kuasa bagi:

:tanggungjawab: pengurusan atasan hendaklah menetapkan **tanggungjawab** dan bidang kuasa bagi:

:pengurusan: a) memastikan sistem **pengurusan** kualiti akur terhadap keperluan Standard Antarabangsa ini;

:pengurusan: c) melaporkan prestasi sistem **pengurusan** kualiti dan peluang untuk penambahbaikan (lihat 10.1), khususnya kepada **pengurusan** atasan;

:prestasi: c) melaporkan **prestasi** sistem **pengurusan** kualiti dan peluang untuk penambahbaikan (lihat 10.1), khususnya kepada **pengurusan** atasan;

:penambahbaikan: c) melaporkan **prestasi** sistem **pengurusan** kualiti dan peluang untuk **penambahbaikan** (lihat 10.1), khususnya kepada **pengurusan** atasan;

:pelanggan: d) memastikan penggalakan bagi fokus terhadap **pelanggan** dalam seluruh organisasi;

:pengurusan: e) memastikan integriti sistem **pengurusan** kualiti dikekalkan apabila perubahan sistem **pengurusan** kualiti dirancang dan dilaksanakan.

:pengurusan: ##### 6.1.1 Apabila merancang untuk sistem **pengurusan** kualiti, organisasi hendaklah mempertimbangkan isu yang disebutkan dalam 4.1 dan keperluan yang disebutkan dalam 4. dan menentukan risiko dan peluang yang perlu dinyatakan untuk:

:pengurusan: a) memberi jaminan bahawa sistem **pengurusan** kualiti boleh mencapai hasil yang dimaksudkan;

:penambahbaikan: d) mencapai **penambahbaikan**.

:pengurusan: 1) mengintegrasikan, dan melaksanakan tindakan itu ke dalam proses sistem **pengurusan** kualiti (lihat 4.4);

:dasar: NOTA 1. Pilihan untuk menyatakan risiko boleh termasuk mengelakkan risiko, mengambil risiko untuk mengejar peluang, menghapuskan punca risiko, mengubah kemungkinan atau akibat, berkongsi risiko, atau mengekalkan risiko berdasarkan keputusan bermaklumat.

:pelanggan: NOTA 2. Peluang boleh membawa kepada penerimgunaan amalan baharu, pelancaran produk baharu, pembukaan pasaran baharu, menangan **pelanggan** baharu, membina perkongsian, menggunakan teknologi baharu, dan kemungkinan lain yang diinginkan dan berdaya maju bagi menangani keperluan organisasi atau **pelanggannya**.

:objektif: ##### 6.2 objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya

:objektif: ##### 6.2.1 Organisasi hendaklah mewujudkan **objektif** kualiti pada fungsi, aras dan proses yang relevan yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti

:pengurusan: ##### 6.2.1 Organisasi hendaklah mewujudkan **objektif** kualiti pada fungsi, aras dan proses yang relevan yang diperlukan untuk sistem **pengurusan** kualiti

:objektif: **objektif** kualiti hendaklah:

:dasar: a) tekal dengan **dasar** kualiti;

:ukur: b) boleh diukur;

:pelanggan: d) relevan dengan keakuran produk dan perkhidmatan, dan peningkatan kepuasan **pelanggan**;

:komunikasi: f) dikomunikasikan;

:objektif: Organisasi hendaklah menyelenggara maklumat didokumentasikan tentang **objektif** kualiti.

:objektif: ##### 6.2.2 Apabila merancang cara untuk mencapai **objektif** kualiti, organisasi hendaklah menentukan:

:tanggungjawab: c) siapa yang bertanggungjawab;

:pengurusan: Apabila organisasi menentukan keperluan untuk mengubah sistem **pengurusan** kualiti, perubahan itu hendaklah dilaksanakan dengan cara yang terancang (lihat 4.4).

:pengurusan: b) integriti sistem **pengurusan** kualiti;

:tanggungjawab: d) pengagihan atau pengagihan semula **tanggungjawab** dan bidang kuasa.

:pengurusan: Organisasi hendaklah menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan bagi mewujudkan, melaksanakan, menyelenggarakan, dan menambah baik secara berterusan sistem **pengurusan** kualiti.

:kawalan: Organisasi hendaklah menentukan dan menyediakan modal insan yang diperlukan untuk pelaksanaan sistem **pengurusan** kualiti yang berkesan dan untuk operasi dan **kawalan** prosesnya.

:pengurusan: Organisasi hendaklah menentukan dan menyediakan modal insan yang diperlukan untuk pelaksanaan sistem **pengurusan** kualiti yang berkesan dan untuk operasi dan **kawalan** prosesnya.

:komunikasi: d) teknologi maklumat dan **komunikasi**.

:ukur: ##### 7.1.5 Sumber pemantauan dan pengukuran

:ukur: Organisasi hendaklah menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan untuk memastikan keputusan yang sah dan boleh dipercayai, apabila pemantauan atau pengukuran digunakan untuk menentu sah keakuran produk dan perkhidmatan terhadap keperluan.

:ukur: a) adalah sesuai untuk jenis aktiviti pemantauan dan pengukuran tertentu yang dilaksanakan;

:ukur: Organisasi hendaklah menyimpan maklumat didokumentasikan yang sesuai sebagai bukti kesesuaian untuk maksud tentang sumber pemantauan dan pengukuran.

:ukur: ##### 7.1.5.2 Kebolehkesanan pengukuran

:ukur: Apabila kebolehkesanan pengukuran ialah suatu keperluan, atau dianggap suatu perkara yang penting oleh organisasi untuk memberikan keyakinan dalam kesahan hasil pengukuran, peralatan mengukur hendaklah:

:ukur: a) ditentukan atau ditentusahkan, atau kedua-duanya, pada sela waktu yang ditetapkan, atau sebelum digunakan, dengan standard pengukuran yang boleh dikesan daripada standard pengukuran antarabangsa atau kebangsaan; apabila standard sedemikian tidak wujud, asas yang digunakan bagi tentukuran atau penentusahan hendaklah disimpan sebagai maklumat didokumentasikan;

:ukur: c) dilindungi daripada pelarasan, kerosakan atau kemerosotan yang akan mentaksahkan status **tentukuran** dan hasil **pengukuran** seterusnya.

:ukur: Organisasi hendaklah menentukan sama ada kesahan hasil **pengukuran** terdahulu terjejas teruk apabila peralatan **mengukur** didapati tidak sesuai untuk maksudnya yang ditetapkan, dan hendaklah mengambil tindakan sewajarnya seperti yang diperlukan.

:objektif: NOTA 1. Pengetahuan organisasi ialah pengetahuan khusus bagi organisasi itu; ia diperoleh melalui pengalaman. Ia merupakan maklumat yang digunakan dan dikongsi bagi mencapai **objektif** organisasi.

:dasar: NOTA 2. Pengetahuan organisasi boleh **berdasarkan**:

:penambahbaikan: a) sumber dalaman (contoh, harta intelek; pengetahuan yang diperoleh melalui pengalaman; pengajaran daripada kegagalan dan projek yang berjaya; perakaman dan perkongsian pengetahuan dan pengalaman yang tidak didokumentasikan; hasil **penambahbaikan** dalam proses, produk dan perkhidmatan);

:pelanggan: b) sumber luaran (contoh, standard; akademik; persidangan; pengumpulan pengetahuan daripada **pelanggan** atau penyedia luar).

:kompeten: #### 7.2 **Kekompetenan**

:kompeten: a) menentukan **kekompetenan** yang diperlukan oleh orang yang melakukan kerja di bawah kawalannya memberi kesan kepada prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;

:kawalan: a) menentukan **kekompetenan** yang diperlukan oleh orang yang melakukan kerja di bawah **kawalannya** memberi kesan kepada prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;

:pengurusan: a) menentukan **kekompetenan** yang diperlukan oleh orang yang melakukan kerja di bawah **kawalannya** memberi kesan kepada prestasi dan keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti;

:prestasi: a) menentukan **kekompetenan** yang diperlukan oleh orang yang melakukan kerja di bawah **kawalannya** memberi kesan kepada **prestasi** dan keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti;

:dasar: b) memastikan bahawa orang tersebut kompeten **berdasarkan** pendidikan, latihan, atau pengalaman yang sesuai;

:kompeten: b) memastikan bahawa orang tersebut **kompeten** **berdasarkan** pendidikan, latihan, atau pengalaman yang sesuai;

:kompeten: c) mengambil tindakan, jika berkenaan, untuk memperoleh **kekompetenan** yang diperlukan, dan menilai keberkesanan tindakan yang diambil;

:kompeten: d) menyimpan maklumat didokumentasikan yang sesuai sebagai bukti **kekompetenan**.

:kompeten: NOTA. Tindakan yang terpakai boleh termasuk, sebagai contoh, penyediaan latihan, pementoran, atau penugasan semula pekerja sedia ada; atau pengambilan atau pengkontrakkan orang yang **kompeten**.

:kawalan: Organisasi hendaklah memastikan bahawa orang yang melakukan kerja di bawah **kawalannya** mengetahui tentang:

:dasar: a) **dasar** kualiti;

:objektif: b) **objektif** kualiti yang relevan;

:pengurusan: c) sumbangan mereka kepada keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti, termasuk manfaat prestasi yang ditambah baik;

:prestasi: c) sumbangan mereka kepada keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti, termasuk manfaat **prestasi** yang ditambah baik;

:pengurusan: d) implikasi jika tidak mengakuri keperluan sistem **pengurusan** kualiti.

:komunikasi: ##### 7.4 komunikasi

:pengurusan: Organisasi hendaklah menentukan komunikasi dalaman dan luaran yang relevan dengan sistem **pengurusan** kualiti, termasuk:

:komunikasi: Organisasi hendaklah menentukan **komunikasi** dalaman dan luaran yang relevan dengan sistem **pengurusan** kualiti, termasuk:

:komunikasi: a) perkara yang akan **dikomunikasikan**;

:komunikasi: b) bila perlu **berkomunikasi**;

:komunikasi: c) dengan siapa untuk **berkomunikasi**;

:komunikasi: d) cara untuk **berkomunikasi**;

:komunikasi: e) siapa yang **berkomunikasi**.

:pengurusan: Sistem **pengurusan** kualiti organisasi hendaklah termasuk:

:pengurusan: b) maklumat didokumentasikan yang ditentukan perlu oleh organisasi bagi keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti.

:pengurusan: NOTA. Tahap maklumat didokumentasikan untuk sistem **pengurusan** kualiti boleh berbeza antara satu organisasi dengan yang lain disebabkan oleh:

:kompeten: - saiz organisasi dan jenis aktiviti, proses, produk dan perkhidmatannya; - kerumitan proses dan saling tindaknya; - **kekompetenan** orang.

:kawalan: ##### 7.5.3 kawalan maklumat didokumentasikan

:pengurusan: ##### 7.5.3.1 Maklumat didokumentasikan yang diperlukan oleh sistem **pengurusan** kualiti dan Standard Antarabangsa ini hendaklah dikawal bagi memastikan:

:kawalan: c) **kawalan** perubahan (contoh, **kawalan** versi);

:pengurusan: Maklumat didokumentasikan yang berasal dari luar yang ditentukan penting oleh organisasi bagi perancangan dan operasi sistem **pengurusan** kualiti hendaklah dikenal pasti sewajarnya, dan dikawal.

:kawalan: ##### 8.1 Perancangan dan **kawalan** operasi

:kawalan: d) melaksanakan **kawalan** proses selaras dengan kriteria;

:komunikasi: ##### 8.2.1 komunikasi dengan pelanggan

:pelanggan: ##### 8.2.1 komunikasi dengan **pelanggan**

:komunikasi: **komunikasi** dengan pelanggan hendaklah termasuk:

:pelanggan: **komunikasi** dengan **pelanggan** hendaklah termasuk:

:pelanggan: c) mendapatkan maklum balas **pelanggan** berkaitan dengan produk dan perkhidmatan, termasuk aduan **pelanggan**;

:pelanggan: d) mengendalikan atau mengawal harta **pelanggan**;

:pelanggan: Apabila menentukan keperluan untuk produk dan perkhidmatan yang akan ditawarkan kepada **pelanggan**, organisasi hendaklah memastikan bahawa:

:komitmen: ##### 8.2.3.1 Organisasi hendaklah memastikan bahawa ia mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan produk dan perkhidmatan

yang ditawarkan kepada pelanggan. Organisasi hendaklah menjalankan kajian semula sebelum memberikan **komitmen** untuk membekalkan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan, termasuk:

:pelanggan: ##### 8.2.3.1 Organisasi hendaklah memastikan bahawa ia mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada **pelanggan**. Organisasi hendaklah menjalankan kajian semula sebelum memberikan **komitmen** untuk membekalkan produk dan perkhidmatan kepada **pelanggan**, termasuk:

:pelanggan: a) keperluan yang ditetapkan oleh **pelanggan**, termasuk keperluan hantar serah dan aktiviti selepas hantar serah;

:pelanggan: b) keperluan yang tidak dinyatakan oleh **pelanggan**, tetapi adalah perlu bagi kegunaan yang ditetapkan atau yang dimaksudkan, jika hal itu diketahui;

:pelanggan: Keperluan **pelanggan** hendaklah disahkan oleh organisasi sebelum penerimaan, apabila **pelanggan** tidak menyediakan pernyataan didokumentasikan tentang keperluan mereka.

:kawalan: Dalam menentukan tahap dan **kawalan** untuk reka bentuk dan pembangunan, organisasi hendaklah mengambil kira:

:tanggungjawab: d) **tanggungjawab** dan kuasa yang terlibat dalam proses reka bentuk dan pembangunan;

:pelanggan: g) keperluan untuk pelibatan **pelanggan** dan pengguna dalam proses reka bentuk dan pembangunan;

:kawalan: i) tahap **kawalan** yang dijangkakan untuk proses reka bentuk dan pembangunan oleh pelanggan dan pihak berkepentingan lain yang relevan;

:pelanggan: i) tahap **kawalan** yang dijangkakan untuk proses reka bentuk dan pembangunan oleh **pelanggan** dan pihak berkepentingan lain yang relevan;

:prestasi: a) keperluan fungsian dan **prestasi**;

:komitmen: d) standard atau kod amalan yang organisasi telah memberikan **komitmen** untuk dilaksanakan;

:kawalan: ##### 8.3.4 kawalan reka bentuk dan pembangunan

:kawalan: Organisasi hendaklah mengenakan **kawalan** untuk proses reka bentuk dan pembangunan bagi memastikan bahawa:

:ukur: c) merangkumi atau merujuk keperluan pemantauan dan pengukuran, sebagaimana yang sesuai, dan kriteria penerimaan;

:kawalan: ##### 8.4 kawalan terhadap proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar

:kawalan: Organisasi hendaklah menentukan **kawalan** yang akan diguna pakai bagi proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar apabila:

:pelanggan: b) produk dan perkhidmatan disediakan secara terus kepada **pelanggan** oleh penyedia luar bagi pihak organisasi;

:dasar: c) proses, atau sebahagian daripada proses, disediakan oleh penyedia luar berdasarkan keputusan yang dibuat oleh organisasi.

:dasar: Organisasi hendaklah menentukan dan mengguna pakai kriteria penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi, dan penilaian semula penyedia luar, berdasarkan keupayaan mereka untuk menyediakan proses atau produk dan perkhidmatan selaras dengan keperluan. Organisasi hendaklah mengekalkan

maklumat didokumentasikan berkaitan aktiviti ini dan apa-apa tindakan perlu yang berpunca daripada penilaian.

:prestasi: Organisasi hendaklah menentukan dan mengguna pakai kriteria penilaian, pemilihan, pemantauan **prestasi**, dan penilaian semula penyedia luar, berdasarkan keupayaan mereka untuk menyediakan proses atau produk dan perkhidmatan selaras dengan keperluan. Organisasi hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan berkaitan aktiviti ini dan apa-apa tindakan perlu yang berpunca daripada penilaian.

:kawalan: ##### 8.4.2 Jenis dan takat **kawalan**

:pelanggan: Organisasi hendaklah memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar tidak memberi kesan bertentangan terhadap keupayaan organisasi untuk membekalkan secara tekal produk dan perkhidmatan yang akurat dengan keperluan kepada **pelanggannya**.

:kawalan: a) memastikan bahawa proses sediaan luar kekal dalam **kawalan** sistem pengurusan kualitinya;

:pengurusan: a) memastikan bahawa proses sediaan luar kekal dalam **kawalan** sistem **pengurusan** kualitinya;

:kawalan: b) menetapkan **kawalan** yang dimaksudkan untuk diguna pakai terhadap kedua-dua penyedia luar dan output yang terhasil;

:pelanggan: 1) impak yang mungkin terhasil daripada proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar terhadap keupayaan organisasi untuk memenuhi secara tekal keperluan **pelanggan**, serta keperluan berkanun dan peraturan yang terpakai;

:kawalan: 2) keberkesanan **kawalan** yang diguna pakai oleh penyedia luar;

:komunikasi: Organisasi hendaklah memastikan kecukupan keperluan sebelum dikomunikasikan kepada penyedia luar.

:komunikasi: Organisasi hendaklah mengkomunikasikan kepada penyedia luar keperluannya tentang:

:kompeten: c) **kekompетенan**, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan oleh seseorang;

:kawalan: e) **kawalan** dan pemantauan prestasi penyedia luar yang akan diguna pakai oleh organisasi;

:prestasi: e) **kawalan** dan pemantauan **prestasi** penyedia luar yang akan diguna pakai oleh organisasi;

:pelanggan: f) aktiviti penentusahan atau pengesahan yang organisasi, atau **pelanggannya**, bermaksud untuk melaksanakan di premis penyedia luar.

:kawalan: ##### 8.5.1 **kawalan** penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan

:ukur: b) ketersediaan dan penggunaan sumber pemantauan dan pengukuran yang sesuai;

:kawalan: c) pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran pada tahap yang sesuai untuk menentusahkan bahawa kriteria **kawalan** proses atau output, dan kriteria penerimaan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi;

:ukur: c) pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran pada tahap yang sesuai untuk menentusahkan bahawa kriteria **kawalan** proses atau output, dan kriteria penerimaan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi;

:kompeten: e) pelantikan orang yang **kompeten**, termasuk apa-apa ke-
layakan yang diperlukan;

:ukur: f) pengesahan dan pengesahan semula secara berkala, terhadap ke-
upayaan untuk mencapai hasil yang dirancang daripada proses bagi penyediaan
pengeluaran dan perkhidmatan, jika output yang dihasilkan tidak boleh diten-
tusahkan melalui pemantauan atau pengukuran berikutnya;

:ukur: Organisasi hendaklah mengenal pasti status output berkenaan den-
gan keperluan pemantauan dan pengukuran sepanjang penyediaan pengeluaran
dan perkhidmatan.

:pelanggan: ##### 8.5.3 Harta kepunyaan **pelanggan** atau penyedia
luar

:kawalan: Organisasi hendaklah memelihara harta kepunyaan pelanggan
atau penyedia luar semasa harta itu di bawah **kawalan** organisasi atau digu-
nakan oleh organisasi itu.

:pelanggan: Organisasi hendaklah memelihara harta kepunyaan **pelang-
gan** atau penyedia luar semasa harta itu di bawah **kawalan** organisasi atau
digunakan oleh organisasi itu.

:pelanggan: Organisasi hendaklah mengenal pasti, menentusahkan, men-
jaga serta melindungi harta **pelanggan** atau penyedia luar yang disediakan
untuk kegunaan atau untuk dijadikan sebahagian daripada produk dan perkhid-
matan.

:pelanggan: Apabila harta **pelanggan** atau penyedia luar hilang, rosak
atau selainnya didapati tidak sesuai untuk digunakan, organisasi hendaklah
melaporkan hal itu kepada **pelanggan** atau penyedia luar, dan menyimpan
maklumat didokumentasikan tentang hal yang telah berlaku.

:pelanggan: NOTA. Harta **pelanggan** atau penyedia luar boleh termasuk
bahan, komponen, alat dan peralatan, premis, harta intelek dan data peribadi.

:kawalan: NOTA. Pemeliharaan boleh termasuk pengenpastian, pengen-
dalian, **kawalan** pencemaran, pembungkusan, penyimpanan, penghantaran atau
pengangkutan, dan penjagaan.

:pelanggan: d) keperluan **pelanggan**;

:pelanggan: e) maklum balas **pelanggan**.

:kawalan: ##### 8.5.6 **kawalan** perubahan

:pelanggan: Pelepasan produk dan perkhidmatan kepada **pelanggan** tidak
perlu diteruskan sehingga perkiraan terancang disiapkan dengan memuaskan,
melainkan jika diluluskan sebaliknya oleh pihak berkuasa yang relevan dan, jika
berkenaan, oleh **pelanggan**.

:kawalan: ##### 8.7 **kawalan** output tak akur

:dasar: Organisasi hendaklah mengambil tindakan yang sesuai berdasar-
kan keadaan ketakakuran dan kesannya terhadap keakuran produk dan perkhid-
matan. Perkara ini hendaklah juga terpakai bagi produk dan perkhidmatan tak
akur yang dikesan selepas hantar serah produk, semasa atau selepas penyediaan
perkhidmatan.

:ketakakuran: Organisasi hendaklah mengambil tindakan yang sesuai berdasar-
kan keadaan **ketakakuran** dan kesannya terhadap keakuran produk dan perkhid-
matan. Perkara ini hendaklah juga terpakai bagi produk dan perkhidmatan tak

akur yang dikesan selepas hantar serah produk, semasa atau selepas penyediaan perkhidmatan.

:pelanggan: c) memaklumkan **pelanggan**;

:ketakakuran: a) memerihalkan **ketakakuran**;

:ketakakuran: d) mengenal pasti kuasa yang memutuskan tindakan berkenaan dengan **ketakakuran**.

:prestasi: ### 9 Penilaian **prestasi**

:ukur: #### 9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian

:ukur: a) apa yang perlu dipantau dan diukur;

:ukur: b) kaedah pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian yang diperlukan bagi memastikan hasil yang sah;

:ukur: c) bila pemantauan dan pengukuran hendak dilaksanakan;

:ukur: d) bila hasil pemantauan dan pengukuran hendak dianalisis dan dinilai.

:pengurusan: Organisasi hendaklah menilai prestasi dan keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti.

:prestasi: Organisasi hendaklah menilai **prestasi** dan keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti.

:pelanggan: ##### 9.1.2 Kepuasan **pelanggan**

:pelanggan: Organisasi hendaklah memantau tanggapan **pelanggan** tentang tahap keperluan dan jangkaan mereka yang telah dipenuhi. Organisasi hendaklah menentukan kaedah untuk memperoleh, memantau dan menyemak semula maklumat ini.

:pelanggan: NOTA. Contoh pemantauan tanggapan **pelanggan** boleh termasuk kaji selidik **pelanggan**, maklum balas **pelanggan** mengenai produk dan perkhidmatan yang dihantar serah, mesyuarat dengan **pelanggan**, analisis bahagian pasaran, pujian, tuntutan waranti dan laporan wakil penjual.

:ukur: Organisasi hendaklah menganalisis dan menilai data dan maklumat yang sesuai hasil daripada pemantauan dan pengukuran.

:pelanggan: b) tahap kepuasan **pelanggan**;

:pengurusan: c) prestasi dan keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti;

:prestasi: c) **prestasi** dan keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti;

:prestasi: f) **prestasi** penyedia luar;

:pengurusan: g) keperluan untuk menambah baik sistem **pengurusan** kualiti.

:pengurusan: ##### 9.2.1 Organisasi hendaklah menjalankan audit dalaman secara berkala bagi menyediakan maklumat bahawa sistem **pengurusan** kualiti sama ada atau tidak:

:pengurusan: 1) keperluan sistem **pengurusan** kualiti organisasi itu sendiri;

:tanggungjawab: a) merancang, mewujudkan, melaksanakan dan menyelenggarakan program audit, termasuk kekerapan, kaedah, **tanggungjawab**, keperluan perancangan dan pelaporan, yang hendaklah mengambil kira kepentingan proses berkenaan, perubahan yang memberi kesan kepada organisasi, dan keputusan audit terdahulu;

:objektif: c) memilih juruaudit dan menjalankan audit bagi memastikan keobjektifan dan kesaksamaan proses audit;

:pengurusan: d) memastikan bahawa keputusan audit dilaporkan kepada pihak **pengurusan** yang relevan;

:pengurusan: ##### 9.3 Kajian semula **pengurusan**

:pengurusan: **pengurusan** atasan hendaklah mengkaji semula sistem **pengurusan** kualiti organisasi, secara berkala, bagi memastikan kesesuaian, kecukupan, keberkesanan dan keselarasan yang berterusan dengan hala tuju strategik organisasi.

:pengurusan: ##### 9.3.2 Input kajian semula **pengurusan**

:pengurusan: Kajian semula **pengurusan** hendaklah dirancang dan dijalankan dengan mengambil kira:

:pengurusan: a) status tindakan daripada kajian semula **pengurusan** yang terdahulu;

:pengurusan: b) perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang relevan dengan sistem **pengurusan** kualiti;

:pengurusan: c) maklumat tentang prestasi dan keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti, termasuk trend dalam:

:prestasi: c) maklumat tentang **prestasi** dan keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti, termasuk trend dalam:

:pelanggan: 1) kepuasan **pelanggan** dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan;

:objektif: 2) takat pencapaian **objektif** kualiti;

:prestasi: 3) **prestasi** proses dan keakuratan produk dan perkhidmatan;

:ketakakuran: 4) **ketakakuran** dan tindakan pembetulan;

:ukur: 5) hasil pemantauan dan pengukuran;

:prestasi: 7) **prestasi** penyedia luar;

:penambahbaikan: f) peluang untuk **penambahbaikan**.

:pengurusan: ##### 9.3.3 Output kajian semula **pengurusan**

:pengurusan: Output kajian semula **pengurusan** hendaklah termasuk keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:

:penambahbaikan: a) peluang untuk **penambahbaikan**;

:pengurusan: b) apa-apa keperluan untuk perubahan kepada sistem **pengurusan** kualiti;

:pengurusan: Organisasi hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan sebagai bukti hasil kajian semula **pengurusan**.

:penambahbaikan: ### 10 **penambahbaikan**

:pelanggan: Organisasi hendaklah menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan, dan melaksanakan apa-apa tindakan yang perlu, bagi memenuhi keperluan **pelanggan** dan meningkatkan kepuasan **pelanggan**.

:penambahbaikan: Organisasi hendaklah menentukan dan memilih peluang untuk **penambahbaikan**, dan melaksanakan apa-apa tindakan yang perlu, bagi memenuhi keperluan **pelanggan** dan meningkatkan kepuasan **pelanggan**.

:pengurusan: c) menambah baik prestasi dan keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti.

:prestasi: c) menambah baik **prestasi** dan keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti.

:penambahbaikan: NOTA. Contoh **penambahbaikan** boleh termasuk pembetulan, tindakan pembetulan, **penambahbaikan** berterusan, perubahan kejayaan besar, inovasi dan penyusunan semula.

:ketakakuran: ##### 10.2 **ketakakuran** dan tindakan pembetulan

:ketakakuran: ##### 10.2.1 Apabila **ketakakuran** berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, organisasi hendaklah:

:ketakakuran: a) bertindak balas terhadap **ketakakuran** itu dan, jika berkenaan:

:ketakakuran: b) menilai keperluan untuk mengambil tindakan menghapuskan penyebab **ketakakuran**, supaya tidak berulang atau berlaku di tempat lain, dengan cara:

:ketakakuran: 1) menyemak semula dan menganalisis **ketakakuran**;

:ketakakuran: 2) menentukan penyebab **ketakakuran**;

:ketakakuran: 3) menentukan jika **ketakakuran** serupa wujud, atau mungkin boleh berlaku;

:pengurusan: f) membuat perubahan dalam sistem **pengurusan** kualiti, jika perlu.

:ketakakuran: Tindakan pembetulan hendaklah bersesuaian dengan kesan **ketakakuran** yang dihadapi.

:ketakakuran: a) keadaan **ketakakuran** dan apa-apa tindakan susulan yang diambil;

:penambahbaikan: ##### 10.3 **penambahbaikan** berterusan

:pengurusan: Organisasi hendaklah secara berterusan menambah baik kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan sistem **pengurusan** kualiti.

:pengurusan: Organisasi hendaklah mengambil kira keputusan analisis dan penilaian, dan output daripada kajian semula **pengurusan**, bagi menentukan jika terdapat keperluan atau peluang yang sepatutnya ditangani sebagai sebahagian daripada penambahbaikan berterusan.

:penambahbaikan: Organisasi hendaklah mengambil kira keputusan analisis dan penilaian, dan output daripada kajian semula **pengurusan**, bagi menentukan jika terdapat keperluan atau peluang yang sepatutnya ditangani sebagai sebahagian daripada **penambahbaikan** berterusan.

:pengurusan: Struktur klausa (iaitu urutan klausa) dan beberapa istilah edisi Standard Antarabangsa ini, berbanding dengan edisi terdahulu (ISO 9001:2008), telah diubah untuk menambah baik sejajar dengan standard sistem **pengurusan** yang lain.

:pengurusan: Dalam Standard Antarabangsa ini, tidak ada keperluan supaya struktur dan istilahnya diguna pakai terhadap maklumat didokumentasikan dalam sistem **pengurusan** kualiti organisasi.

:dasar: Struktur klausa bermaksud menyediakan pembentangan keperluan yang koheren, bukannya model untuk mendokumentasikan **dasar**, matlamat dan proses sesuatu organisasi. Struktur dan kandungan maklumat didokumentasikan yang berkaitan dengan sistem **pengurusan** kualiti sering boleh menjadi lebih relevan kepada penggunaannya jika ia berkaitan dengan proses yang dikendalikan oleh organisasi dan maklumat yang diselenggarakan untuk maksud lain.

:pengurusan: Struktur klausa bermaksud menyediakan pembentangan keperluan yang koheren, bukannya model untuk mendokumentasikan **dasar**, matlamat dan proses sesuatu organisasi. Struktur dan kandungan maklumat didokumentasikan yang berkaitan dengan sistem **pengurusan** kualiti sering boleh menjadi lebih relevan kepada penggunaannya jika ia berkaitan dengan proses yang dikendalikan oleh organisasi dan maklumat yang diselenggarakan untuk maksud lain.

:rekod: Istilah yang digunakan oleh organisasi tidak perlu digantikan dengan istilah yang digunakan dalam Standard Antarabangsa ini bagi menetapkan keperluan sistem pengurusan kualiti. Organisasi boleh memilih untuk menggunakan istilah yang sesuai dengan operasinya (contohnya, menggunakan **"rekod"**, "pendokumenan" atau "protokol" dan bukannya "maklumat didokumentasikan"; atau "pembekal", "rakan kongsi" atau "penjual" dan bukannya "penyedia luar"). Jadual A.1 menunjukkan perbezaan utama dalam istilah antara edisi Standard Antarabangsa ini dengan edisi terdahulu.

:pengurusan: Istilah yang digunakan oleh organisasi tidak perlu digantikan dengan istilah yang digunakan dalam Standard Antarabangsa ini bagi menetapkan keperluan sistem **pengurusan** kualiti. Organisasi boleh memilih untuk menggunakan istilah yang sesuai dengan operasinya (contohnya, menggunakan **"rekod"**, "pendokumenan" atau "protokol" dan bukannya "maklumat didokumentasikan"; atau "pembekal", "rakan kongsi" atau "penjual" dan bukannya "penyedia luar"). Jadual A.1 menunjukkan perbezaan utama dalam istilah antara edisi Standard Antarabangsa ini dengan edisi terdahulu.

:pelanggan: Kemasukan khusus istilah "perkhidmatan" bermaksud untuk menunjukkan ada perbezaan antara produk dengan perkhidmatan dalam pemakaian sesetengah keperluan. Ciri-ciri perkhidmatan ialah sekurang-kurangnya sebahagian daripada output dihasilkan pada antara muka dengan **pelanggan**. Ini bermakna, sebagai contoh, bahawa keakuran terhadap keperluan tidak semestinya disahkan sebelum hantar serah perkhidmatan.

:pelanggan: Dalam kebanyakan hal, produk dan perkhidmatan digunakan bersama-sama. Kebanyakan output yang disediakan organisasi kepada **pelanggan**, atau dibekalkan kepada mereka oleh pembekal luar, termasuk kedua-dua produk dan perkhidmatan. Sebagai contoh, produk ketara atau tak ketara boleh mempunyai beberapa perkhidmatan yang berkaitan atau sesuatu perkhidmatan boleh mempunyai beberapa produk ketara atau tak ketara yang berkaitan.

:pengurusan: Subklausa 4.2 menetapkan keperluan untuk organisasi menentukan pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem **pengurusan** kualiti dan keperluan pihak berkepentingan tersebut. Walau bagaimanapun, 4.2 tidak membayangkan tambahan keperluan sistem **pengurusan** kualiti di luar skop Standard Antarabangsa ini. Seperti yang dinyatakan dalam skop, Standard Antarabangsa ini diguna pakai jika organisasi perlu menunjukkan keupayaannya menyediakan secara tekal produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggan serta keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai, dan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

:pelanggan: Subklausa 4.2 menetapkan keperluan untuk organisasi menentukan pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem **pengurusan** kualiti

dan keperluan pihak berkepentingan tersebut. Walau bagaimanapun, 4.2 tidak membayangkan tambahan keperluan sistem **pengurusan** kualiti di luar skop Standard Antarabangsa ini. Seperti yang dinyatakan dalam skop, Standard Antarabangsa ini diguna pakai jika organisasi perlu menunjukkan keupayaannya menyediakan secara tekal produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan **pelanggan** serta keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai, dan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan **pelanggan**.

:pengurusan: Dalam Standard Antarabangsa ini, tidak ada keperluan supaya organisasi mengambil kira pihak berkepentingan jika telah diputuskan bahawa pihak berkepentingan tersebut tidak relevan dengan sistem **pengurusan** kualitinya. Terpulang kepada organisasi untuk memutuskan jika keperluan tertentu pihak berkepentingan yang relevan adalah berkaitan dengan sistem **pengurusan** kualitinya.

:pengurusan: Konsep pemikiran berasaskan risiko tersirat dalam edisi terdahulu Standard Antarabangsa ini, contohnya melalui keperluan untuk merancang, menyemak semula dan menambah baik. Standard Antarabangsa ini menetapkan keperluan bagi organisasi memahami konteksnya (lihat 4.1) dan menentukan risiko sebagai asas perancangan (lihat 6.1). Hal ini menggambarkan penggunaan pemikiran berasaskan risiko untuk merancang dan melaksanakan proses sistem **pengurusan** kualiti (lihat 4.4) dan membantu dalam menentukan tahap maklumat didokumentasikan.

:pengurusan: Satu daripada matlamat utama sistem **pengurusan** kualiti adalah untuk berfungsi sebagai alat pencegahan. Oleh itu, Standard Antarabangsa ini tidak mempunyai suatu klausa atau subklausa berasingan tentang tindakan pencegahan. Konsep tindakan pencegahan dinyatakan melalui penggunaan pemikiran berasaskan risiko dalam merangka keperluan sistem **pengurusan** kualiti.

:prestasi: Pemikiran berasaskan risiko yang diguna pakai dalam Standard Antarabangsa ini membolehkan sedikit pengurangan dalam keperluan preskriptif dan penggantianannya dengan keperluan berasaskan **prestasi**. Terdapat keluasan lebih besar berbanding yang terkandung dalam ISO 9001:2008 dalam keperluan untuk proses, maklumat didokumentasikan dan tanggungjawab organisasi.

:tanggungjawab: Pemikiran berasaskan risiko yang diguna pakai dalam Standard Antarabangsa ini membolehkan sedikit pengurangan dalam keperluan preskriptif dan penggantianannya dengan keperluan berasaskan **prestasi**. Terdapat keluasan lebih besar berbanding yang terkandung dalam ISO 9001:2008 dalam keperluan untuk proses, maklumat didokumentasikan dan **tanggungjawab** organisasi.

:pengurusan: Walaupun 6.1 menetapkan bahawa organisasi hendaklah merancang tindakan bagi menyatakan risiko, tidak ada keperluan terhadap kaedah formal untuk **pengurusan** risiko atau proses **pengurusan** risiko yang didokumentasikan. Organisasi boleh memutuskan sama ada atau tidak untuk membangunkan metodologi **pengurusan** risiko yang lebih luas daripada yang diperlukan oleh Standard Antarabangsa ini, contohnya melalui penggunaan panduan atau standard lain.

:pengurusan: Tidak semua proses sistem **pengurusan** kualiti mewakili

tahap risiko yang sama dari segi keupayaan organisasi mencapai matlamatnya, dan kesan ketaktentuan adalah tidak sama bagi semua organisasi. Di bawah keperluan 6.1, organisasi bertanggungjawab atas penggunaan pemikiran berasaskan risiko dan tindakan yang diambil oleh organisasi untuk menyatakan risiko, termasuk sama ada atau tidak untuk mengekalkan maklumat didokumentasikan sebagai bukti penentuan risikonya.

:tanggungjawab: Tidak semua proses sistem **pengurusan** kualiti mewakili tahap risiko yang sama dari segi keupayaan organisasi mencapai matlamatnya, dan kesan ketaktentuan adalah tidak sama bagi semua organisasi. Di bawah keperluan 6.1, organisasi **bertanggungjawab** atas penggunaan pemikiran berasaskan risiko dan tindakan yang diambil oleh organisasi untuk menyatakan risiko, termasuk sama ada atau tidak untuk mengekalkan maklumat didokumentasikan sebagai bukti penentuan risikonya.

:pengurusan: Standard Antarabangsa ini tidak menyebut "tidak dimasukkan" berhubung dengan kebolehgunaan keperlunya kepada sistem **pengurusan** kualiti organisasi. Walau bagaimanapun, sesuatu organisasi boleh menyemak semula kebolehgunaan keperluan disebabkan oleh saiz atau kerumitan organisasi, model **pengurusan** yang diterima guna, pelbagai aktiviti organisasi dan jenis risiko dan peluang yang dihadapi.

:pengurusan: Keperluan untuk kebolehgunaan dinyatakan dalam 4.3, yang menetapkan keadaan yang sesuatu organisasi boleh memutuskan bahawa sesuatu keperluan tidak boleh diguna pakai untuk mana-mana proses dalam skop sistem **pengurusan** kualitinya. Organisasi hanya boleh memutuskan bahawa sesuatu keperluan itu tidak terpakai jika keputusannya tidak akan mengakibatkan kegagalan untuk mencapai keakuran produk dan perkhidmatan.

:pengurusan: Sebagai sebahagian daripada kesejajaran dengan standard sistem **pengurusan** yang lain, klausa umum tentang "maklumat didokumentasikan" telah diterima guna tanpa perubahan atau tambahan ketara (lihat 7.5). Jika sesuai, teks lain dalam Standard Antarabangsa ini telah disejajarkan dengan keperlunya. Oleh itu, "maklumat didokumentasikan" digunakan untuk semua keperluan dokumen.

:rekod: Jika ISO 9001:2008 menggunakan istilah "**rekod**" bagi menandakan dokumen yang diperlukan untuk menyediakan bukti keakuran terhadap keperluan, hal ini kini dinyatakan sebagai keperluan untuk "mengekalkan maklumat didokumentasikan". Organisasi bertanggungjawab menentukan maklumat didokumentasikan yang perlu dikekalkan, tempoh pengekalannya dan media yang akan digunakan untuk mengekalkannya.

:tanggungjawab: Jika ISO 9001:2008 menggunakan istilah "**rekod**" bagi menandakan dokumen yang diperlukan untuk menyediakan bukti keakuran terhadap keperluan, hal ini kini dinyatakan sebagai keperluan untuk "mengekalkan maklumat didokumentasikan". Organisasi **bertanggungjawab** menentukan maklumat didokumentasikan yang perlu dikekalkan, tempoh pengekalannya dan media yang akan digunakan untuk mengekalkannya.

:kawalan: ### A.8 **kawalan** proses, produk dan perkhidmatan sediaaan luar

:kawalan: **kawalan** yang diperlukan untuk penyediaan luar boleh sangat

berbeza bergantung kepada keadaan proses, produk dan perkhidmatan. Organisasi boleh menggunakan pakai pemikiran berasaskan risiko bagi menentukan jenis dan takat **kawalan** yang sesuai untuk penyedia luar dan proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar yang tertentu.

:pengurusan: Standard Antarabangsa lain tentang **pengurusan** kualiti dan sistem

:pengurusan: **pengurusan** kualiti yang dibangunkan oleh ISO/TC 176

:senarai: Standard Antarabangsa yang diperihalkan dalam lampiran ini telah dibangunkan oleh ISO/TC 176 untuk menyediakan maklumat sokongan kepada organisasi yang menggunakan Standard Antarabangsa ini, dan untuk memberi panduan kepada organisasi yang memilih untuk maju melampaui keperluannya. Panduan atau keperluan yang terkandung dalam dokumen yang tersenarai dalam lampiran ini tidak menambah, atau mengubah suai, keperluan Standard Antarabangsa ini.

:pengurusan: Lampiran ini tidak termasuk rujukan standard sistem **pengurusan** kualiti sektor khusus yang dibangunkan oleh ISO/TC 176.

:kawalan: - ISO 9000 Quality management systems - Fundamentals and vocabulary menyediakan latar belakang yang penting untuk pemahaman dan pelaksanaan yang sesuai bagi Standard Antarabangsa ini. Prinsip pengurusan kualiti diperihalkan secara terperinci dalam ISO 9000 dan telah diambil kira semasa pembangunan Standard Antarabangsa ini. Prinsip ini bukanlah keperluan sebenar, tetapi merupakan asas bagi keperluan yang ditetapkan oleh Standard Antarabangsa ini. ISO 9000 juga menetapkan terma, takrifan dan konsep yang digunakan dalam Standard Antarabangsa ini. - ISO 9001 (Standard Antarabangsa ini) menetapkan keperluan yang tujuan utamanya adalah untuk memberi keyakinan terhadap produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh sesuatu organisasi dan dengan itu meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelaksanaannya yang sesuai juga boleh dijangka akan membawa manfaat lain kepada organisasi, seperti komunikasi dalaman yang bertambah baik, pemahaman dan **kawalan** proses organisasi yang lebih baik. - ISO 9004 Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach menyediakan panduan kepada organisasi yang memilih untuk maju melampaui keperluan Standard Antarabangsa ini, bagi menangani topik yang lebih meluas yang boleh membawa kepada penambahbaikan prestasi keseluruhan organisasi. ISO 9004 termasuk panduan tentang metodologi swapenilaian yang membolehkan sesebuah organisasi menilai tahap kematangan sistem pengurusan kualitinya.

:pengurusan: - ISO 9000 Quality management systems - Fundamentals and vocabulary menyediakan latar belakang yang penting untuk pemahaman dan pelaksanaan yang sesuai bagi Standard Antarabangsa ini. Prinsip **pengurusan** kualiti diperihalkan secara terperinci dalam ISO 9000 dan telah diambil kira semasa pembangunan Standard Antarabangsa ini. Prinsip ini bukanlah keperluan sebenar, tetapi merupakan asas bagi keperluan yang ditetapkan oleh Standard Antarabangsa ini. ISO 9000 juga menetapkan terma, takrifan dan konsep yang digunakan dalam Standard Antarabangsa ini. - ISO 9001 (Standard Antarabangsa ini) menetapkan keperluan yang tujuan utamanya adalah untuk memberi keyakinan terhadap produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh

sesuatu organisasi dan dengan itu meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelaksanaannya yang sesuai juga boleh dijangka akan membawa manfaat lain kepada organisasi, seperti komunikasi dalaman yang bertambah baik, pemahaman dan **kawalan** proses organisasi yang lebih baik. - ISO 9004 Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach menyediakan panduan kepada organisasi yang memilih untuk maju melampaui keperluan Standard Antarabangsa ini, bagi menangani topik yang lebih meluas yang boleh membawa kepada penambahbaikan prestasi keseluruhan organisasi. ISO 9004 termasuk panduan tentang metodologi swapenilaian yang membolehkan sesebuah organisasi menilai tahap kematangan sistem **pengurusan** kualitinya.

:komunikasi: - ISO 9000 Quality management systems - Fundamentals and vocabulary menyediakan latar belakang yang penting untuk pemahaman dan pelaksanaan yang sesuai bagi Standard Antarabangsa ini. Prinsip **pengurusan** kualiti diperihalkan secara terperinci dalam ISO 9000 dan telah diambil kira semasa pembangunan Standard Antarabangsa ini. Prinsip ini bukanlah keperluan sebenar, tetapi merupakan asas bagi keperluan yang ditetapkan oleh Standard Antarabangsa ini. ISO 9000 juga menetapkan terma, takrifan dan konsep yang digunakan dalam Standard Antarabangsa ini. - ISO 9001 (Standard Antarabangsa ini) menetapkan keperluan yang tujuan utamanya adalah untuk memberi keyakinan terhadap produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh sesuatu organisasi dan dengan itu meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelaksanaannya yang sesuai juga boleh dijangka akan membawa manfaat lain kepada organisasi, seperti **komunikasi** dalaman yang bertambah baik, pemahaman dan **kawalan** proses organisasi yang lebih baik. - ISO 9004 Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach menyediakan panduan kepada organisasi yang memilih untuk maju melampaui keperluan Standard Antarabangsa ini, bagi menangani topik yang lebih meluas yang boleh membawa kepada penambahbaikan prestasi keseluruhan organisasi. ISO 9004 termasuk panduan tentang metodologi swapenilaian yang membolehkan sesebuah organisasi menilai tahap kematangan sistem **pengurusan** kualitinya.

:prestasi: - ISO 9000 Quality management systems - Fundamentals and vocabulary menyediakan latar belakang yang penting untuk pemahaman dan pelaksanaan yang sesuai bagi Standard Antarabangsa ini. Prinsip **pengurusan** kualiti diperihalkan secara terperinci dalam ISO 9000 dan telah diambil kira semasa pembangunan Standard Antarabangsa ini. Prinsip ini bukanlah keperluan sebenar, tetapi merupakan asas bagi keperluan yang ditetapkan oleh Standard Antarabangsa ini. ISO 9000 juga menetapkan terma, takrifan dan konsep yang digunakan dalam Standard Antarabangsa ini. - ISO 9001 (Standard Antarabangsa ini) menetapkan keperluan yang tujuan utamanya adalah untuk memberi keyakinan terhadap produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh sesuatu organisasi dan dengan itu meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelaksanaannya yang sesuai juga boleh dijangka akan membawa manfaat lain kepada organisasi, seperti **komunikasi** dalaman yang bertambah baik, pemahaman dan **kawalan** proses organisasi yang lebih baik. - ISO 9004 Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach menyediakan panduan kepada organisasi yang memilih untuk maju melampaui keperluan

luan Standard Antarabangsa ini, bagi menangani topik yang lebih meluas yang boleh membawa kepada penambahbaikan **prestasi** keseluruhan organisasi. ISO 9004 termasuk panduan tentang metodologi swapenilaian yang membolehkan sesebuah organisasi menilai tahap kematangan sistem **pengurusan** kualitinya.

:pelanggan: - ISO 9000 Quality management systems - Fundamentals and vocabulary menyediakan latar belakang yang penting untuk pemahaman dan pelaksanaan yang sesuai bagi Standard Antarabangsa ini. Prinsip **pengurusan** kualiti diperihalkan secara terperinci dalam ISO 9000 dan telah diambil kira semasa pembangunan Standard Antarabangsa ini. Prinsip ini bukanlah keperluan sebenar, tetapi merupakan asas bagi keperluan yang ditetapkan oleh Standard Antarabangsa ini. ISO 9000 juga menetapkan terma, takrifan dan konsep yang digunakan dalam Standard Antarabangsa ini. - ISO 9001 (Standard Antarabangsa ini) menetapkan keperluan yang tujuan utamanya adalah untuk memberi keyakinan terhadap produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh sesuatu organisasi dan dengan itu meningkatkan kepuasan **pelanggan**. Pelaksanaannya yang sesuai juga boleh dijangka akan membawa manfaat lain kepada organisasi, seperti **komunikasi** dalaman yang bertambah baik, pemahaman dan **kawalan** proses organisasi yang lebih baik. - ISO 9004 Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach menyediakan panduan kepada organisasi yang memilih untuk maju melampaui keperluan Standard Antarabangsa ini, bagi menangani topik yang lebih meluas yang boleh membawa kepada penambahbaikan **prestasi** keseluruhan organisasi. ISO 9004 termasuk panduan tentang metodologi swapenilaian yang membolehkan sesebuah organisasi menilai tahap kematangan sistem **pengurusan** kualitinya.

:penambahbaikan: - ISO 9000 Quality management systems - Fundamentals and vocabulary menyediakan latar belakang yang penting untuk pemahaman dan pelaksanaan yang sesuai bagi Standard Antarabangsa ini. Prinsip **pengurusan** kualiti diperihalkan secara terperinci dalam ISO 9000 dan telah diambil kira semasa pembangunan Standard Antarabangsa ini. Prinsip ini bukanlah keperluan sebenar, tetapi merupakan asas bagi keperluan yang ditetapkan oleh Standard Antarabangsa ini. ISO 9000 juga menetapkan terma, takrifan dan konsep yang digunakan dalam Standard Antarabangsa ini. - ISO 9001 (Standard Antarabangsa ini) menetapkan keperluan yang tujuan utamanya adalah untuk memberi keyakinan terhadap produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh sesuatu organisasi dan dengan itu meningkatkan kepuasan **pelanggan**. Pelaksanaannya yang sesuai juga boleh dijangka akan membawa manfaat lain kepada organisasi, seperti **komunikasi** dalaman yang bertambah baik, pemahaman dan **kawalan** proses organisasi yang lebih baik. - ISO 9004 Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach menyediakan panduan kepada organisasi yang memilih untuk maju melampaui keperluan Standard Antarabangsa ini, bagi menangani topik yang lebih meluas yang boleh membawa kepada **penambahbaikan prestasi** keseluruhan organisasi. ISO 9004 termasuk panduan tentang metodologi swapenilaian yang membolehkan sesebuah organisasi menilai tahap kematangan sistem **pengurusan** kualitinya.

:pengurusan: Standard Antarabangsa yang digariskan di bawah boleh

membantu organisasi apabila organisasi mewujudkan atau ingin menambah baik sistem kualiti **pengurusan**, proses atau aktivitinya.

:kawalan: - ISO 10001 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations menyediakan panduan untuk sesuatu organisasi dalam menentukan bahawa peruntukan kepuasan pelanggannya memenuhi keperluan dan jangkaan pelanggan. Penggunaannya dapat meningkatkan keyakinan pelanggan terhadap sesuatu organisasi dan menambah baik pemahaman pelanggan tentang apa yang diharapkan daripada sesuatu organisasi, dan dengan itu mengurangkan kemungkinan salah faham dan aduan. - ISO 10002 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations menyediakan panduan tentang proses pengendalian aduan dengan mengambil kira dan menangani keperluan dan jangkaan pengadu serta menyelesaikan apa-apa aduan yang diterima. ISO 10002 menyediakan proses aduan terbuka, berkesan dan mudah untuk digunakan, termasuk latihan modal insan. Ia juga menyediakan panduan untuk perniagaan kecil. - ISO 10003 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for dispute resolution external to organizations menyediakan panduan bagi penyelesaian pertikaian luar yang cekap dan berkesan untuk aduan berkaitan produk. Penyelesaian pertikaian memberikan ruang bagi tebus rugi apabila organisasi tidak membebankan aduan secara dalaman. Kebanyakan aduan boleh diselesaikan dengan jayanya dalam organisasi, tanpa prosedur bertentangan. - ISO 10004 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for monitoring and measuring menyediakan garis panduan bagi tindakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan untuk menentukan peluang bagi penambahbaikan produk, proses dan sifat khusus yang dihargai oleh pelanggan. Tindakan sedemikian boleh mengukuhkan kesetiaan pelanggan dan membantu mengekalkan pelanggan. - ISO 10005 Quality management systems - Guidelines for quality plans menyediakan panduan bagi mewujudkan dan menggunakan rancangan kualiti sebagai suatu cara untuk menghubungkan keperluan proses, produk, projek atau kontrak, dengan kaedah dan amalan kerja yang menyokong penghasilan produk. Manfaat mewujudkan rancangan kualiti ialah peningkatan keyakinan bahawa keperluan akan dipenuhi, proses berada dalam **kawalan** dan motivasi yang dapat diberikan kepada mereka yang terlibat. - ISO 10006 Quality management systems - Guidelines for quality management in projects terpakai untuk projek kecil mahupun yang besar, mudah mahupun rumit, projek individu mahupun sebahagian daripada portfolio projek. ISO 10006 adalah untuk digunakan oleh kakitangan yang mengurus projek dan sesiapa yang perlu bagi memastikan bahawa organisasi mereka mengguna pakai amalan yang terkandung dalam standard sistem pengurusan kualiti ISO. - ISO 10007 Quality management systems - Guidelines for configuration management adalah untuk membantu organisasi yang mengguna pakai pengurusan konfigurasi bagi hala tuju teknikal dan pentadbiran sepanjang kitaran hayat produk. Pengurusan konfigurasi boleh digunakan untuk memenuhi keperluan pengenalpastian dan kebolehesaan produk yang dinyatakan dalam Standard Antarabangsa ini.

:pengurusan: - ISO 10001 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations menyediakan panduan un-

tuk sesuatu organisasi dalam menentukan bahawa peruntukan kepuasan pelanggannya memenuhi keperluan dan jangkaan pelanggan. Penggunaannya dapat meningkatkan keyakinan pelanggan terhadap sesuatu organisasi dan menambah baik pemahaman pelanggan tentang apa yang diharapkan daripada sesuatu organisasi, dan dengan itu mengurangkan kemungkinan salah faham dan aduan.

- ISO 10002 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations menyediakan panduan tentang proses pengendalian aduan dengan mengambil kira dan menangani keperluan dan jangkaan pengadu serta menyelesaikan apa-apa aduan yang diterima. ISO 10002 menyediakan proses aduan terbuka, berkesan dan mudah untuk digunakan, termasuk latihan modal insan. Ia juga menyediakan panduan untuk perniagaan kecil.
- ISO 10003 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for dispute resolution external to organizations menyediakan panduan bagi penyelesaian pertikaian luar yang cekap dan berkesan untuk aduan berkaitan produk. Penyelesaian pertikaian memberikan ruang bagi tebus rugi apabila organisasi tidak membetulkan aduan secara dalaman. Kebanyakan aduan boleh diselesaikan dengan jayanya dalam organisasi, tanpa prosedur bertentangan.
- ISO 10004 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for monitoring and measuring menyediakan garis panduan bagi tindakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan untuk menentukan peluang bagi penambahbaikan produk, proses dan sifat khusus yang dihargai oleh pelanggan. Tindakan sedemikian boleh mengukuhkan kesetiaan pelanggan dan membantu mengekalkan pelanggan.
- ISO 10005 Quality management systems - Guidelines for quality plans menyediakan panduan bagi mewujudkan dan menggunakan rancangan kualiti sebagai suatu cara untuk menghubungkan keperluan proses, produk, projek atau kontrak, dengan kaedah dan amalan kerja yang menyokong penghasilan produk. Manfaat mewujudkan rancangan kualiti ialah peningkatan keyakinan bahawa keperluan akan dipenuhi, proses berada dalam kawalan dan motivasi yang dapat diberikan kepada mereka yang terlibat.
- ISO 10006 Quality management systems - Guidelines for quality management in projects terpakai untuk projek kecil mahupun yang besar, mudah mahupun rumit, projek individu mahupun sebahagian daripada portfolio projek. ISO 10006 adalah untuk digunakan oleh kakitangan yang mengurus projek dan sesiapa yang perlu bagi memastikan bahawa organisasi mereka mengguna pakai amalan yang terkandung dalam standard sistem **pengurusan** kualiti ISO.
- ISO 10007 Quality management systems - Guidelines for configuration management adalah untuk membantu organisasi yang mengguna pakai **pengurusan** konfigurasi bagi hala tuju teknikal dan pentadbiran sepanjang kitaran hayat produk. **pengurusan** konfigurasi boleh digunakan untuk memenuhi keperluan pengenpastian dan kebolehesanan produk yang dinyatakan dalam Standard Antarabangsa ini.

:pelanggan: - ISO 10001 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations menyediakan panduan untuk sesuatu organisasi dalam menentukan bahawa peruntukan kepuasan **pelanggannya** memenuhi keperluan dan jangkaan **pelanggan**. Penggunaannya dapat meningkatkan keyakinan **pelanggan** terhadap sesuatu organisasi dan menambah baik pemahaman **pelanggan** tentang apa yang diharapkan daripada sesu-

atu organisasi, dan dengan itu mengurangkan kemungkinan salah faham dan aduan. - ISO 10002 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations menyediakan panduan tentang proses pengendalian aduan dengan mengambil kira dan menangani keperluan dan jangkaan pengadu serta menyelesaikan apa-apa aduan yang diterima. ISO 10002 menyediakan proses aduan terbuka, berkesan dan mudah untuk digunakan, termasuk latihan modal insan. Ia juga menyediakan panduan untuk perniagaan kecil. - ISO 10003 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for dispute resolution external to organizations menyediakan panduan bagi penyelesaian pertikaian luar yang cekap dan berkesan untuk aduan berkaitan produk. Penyelesaian pertikaian memberikan ruang bagi tebus rugi apabila organisasi tidak membetulkan aduan secara dalaman. Kebanyakan aduan boleh diselesaikan dengan jayanya dalam organisasi, tanpa prosedur bertenangan. - ISO 10004 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for monitoring and measuring menyediakan garis panduan bagi tindakan untuk meningkatkan kepuasan **pelanggan** dan untuk menentukan peluang bagi penambahbaikan produk, proses dan sifat khusus yang dihargai oleh **pelanggan**. Tindakan sedemikian boleh mengukuhkan kesetiaan **pelanggan** dan membantu mengekalkan **pelanggan**. - ISO 10005 Quality management systems - Guidelines for quality plans menyediakan panduan bagi mewujudkan dan menggunakan rancangan kualiti sebagai suatu cara untuk menghubungkan keperluan proses, produk, projek atau kontrak, dengan kaedah dan amalan kerja yang menyokong penghasilan produk. Manfaat mewujudkan rancangan kualiti ialah peningkatan keyakinan bahawa keperluan akan dipenuhi, proses berada dalam **kawalan** dan motivasi yang dapat diberikan kepada mereka yang terlibat. - ISO 10006 Quality management systems - Guidelines for quality management in projects terpakai untuk projek kecil mahupun yang besar, mudah mahupun rumit, projek individu mahupun sebahagian daripada portfolio projek. ISO 10006 adalah untuk digunakan oleh kakitangan yang mengurus projek dan sesiapa yang perlu bagi memastikan bahawa organisasi mereka menggunakan pakai amalan yang terkandung dalam standard sistem **pengurusan** kualiti ISO. - ISO 10007 Quality management systems - Guidelines for configuration management adalah untuk membantu organisasi yang menggunakan pakai **pengurusan** konfigurasi bagi hala tuju teknikal dan pentadbiran sepanjang kitaran hayat produk. **pengurusan** konfigurasi boleh digunakan untuk memenuhi keperluan pengenpastian dan kebolehesanan produk yang dinyatakan dalam Standard Antarabangsa ini.

:penambahbaikan: - ISO 10001 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations menyediakan panduan untuk sesuatu organisasi dalam menentukan bahawa peruntukan kepuasan **pelanggannya** memenuhi keperluan dan jangkaan **pelanggan**. Penggunaannya dapat meningkatkan keyakinan **pelanggan** terhadap sesuatu organisasi dan menambah baik pemahaman **pelanggan** tentang apa yang diharapkan daripada sesuatu organisasi, dan dengan itu mengurangkan kemungkinan salah faham dan aduan. - ISO 10002 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations menyediakan panduan tentang

proses pengendalian aduan dengan mengambil kira dan menangani keperluan dan jangkaan pengadu serta menyelesaikan apa-apa aduan yang diterima. ISO 10002 menyediakan proses aduan terbuka, berkesan dan mudah untuk digunakan, termasuk latihan modal insan. Ia juga menyediakan panduan untuk perniagaan kecil. - ISO 10003 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for dispute resolution external to organizations menyediakan panduan bagi penyelesaian pertikaian luar yang cekap dan berkesan untuk aduan berkaitan produk. Penyelesaian pertikaian memberikan ruang bagi tebus rugi apabila organisasi tidak membetulkan aduan secara dalaman. Kebanyakan aduan boleh diselesaikan dengan jayanya dalam organisasi, tanpa prosedur bertenangan. - ISO 10004 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for monitoring and measuring menyediakan garis panduan bagi tindakan untuk meningkatkan kepuasan **pelanggan** dan untuk menentukan peluang bagi **penambahbaikan** produk, proses dan sifat khusus yang dihargai oleh **pelanggan**. Tindakan sedemikian boleh mengukuhkan kesetiaan **pelanggan** dan membantu mengekalkan **pelanggan**. - ISO 10005 Quality management systems - Guidelines for quality plans menyediakan panduan bagi mewujudkan dan menggunakan rancangan kualiti sebagai suatu cara untuk menghubungkan keperluan proses, produk, projek atau kontrak, dengan kaedah dan amalan kerja yang menyokong penghasilan produk. Manfaat mewujudkan rancangan kualiti ialah peningkatan keyakinan bahawa keperluan akan dipenuhi, proses berada dalam **kawalan** dan motivasi yang dapat diberikan kepada mereka yang terlibat. - ISO 10006 Quality management systems - Guidelines for quality management in projects terpakai untuk projek kecil mahupun yang besar, mudah mahupun rumit, projek individu mahupun sebahagian daripada portfolio projek. ISO 10006 adalah untuk digunakan oleh kakitangan yang mengurus projek dan sesiapa yang perlu bagi memastikan bahawa organisasi mereka menggunakan pakai amalan yang terkandung dalam standard sistem **pengurusan** kualiti ISO. - ISO 10007 Quality management systems - Guidelines for configuration management adalah untuk membantu organisasi yang menggunakan pakai **pengurusan** konfigurasi bagi hala tuju teknikal dan pentadbiran sepanjang kitaran hayat produk. **pengurusan** konfigurasi boleh digunakan untuk memenuhi keperluan pengenpastian dan kebolehkesanan produk yang dinyatakan dalam Standard Antarabangsa ini.

:kompeten: - ISO 10008 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions memberikan panduan tentang cara organisasi boleh melaksanakan sistem urus niaga perdagangan elektronik perniagaan-ke-pengguna yang berkesan dan cekap (B2C ECT), dan dengan itu menyediakan asas supaya pengguna mempunyai keyakinan yang meningkat terhadap B2C ECT, meningkatkan kepercayaan organisasi untuk memuaskan hati pengguna dan membantu mengurangkan aduan dan pertikaian. - ISO 10012 Measurement management systems - Requirements for measurement processes and measuring menyediakan panduan bagi pengurusan proses pengukuran dan pengesahan metrologi peralatan pengukuran yang digunakan untuk menyokong dan menunjukkan pematuhan terhadap keperluan metrologi. ISO 10012 menyediakan kriteria pengurusan kualiti untuk

sistem pengurusan pengukuran bagi memastikan keperluan metrologi dipenuhi.

- ISO/TR 10013 Guidelines for quality management system documentation menyediakan garis panduan untuk pembangunan dan penyelenggaraan pendokumenan yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti. ISO/TR 10013 boleh digunakan untuk mendokumenkan sistem pengurusan selain standard sistem pengurusan kualiti ISO, contohnya sistem pengurusan alam sekitar dan sistem pengurusan keselamatan.
- ISO 10014 Quality management - Guidelines for realizing financial and economic benefits ditujukan kepada pengurusan atasan. Ia menyediakan garis panduan untuk merealisasikan faedah kewangan dan ekonomi melalui penggunaan prinsip pengurusan kualiti. Ia memudahkan penggunaan prinsip pengurusan dan pemilihan kaedah dan alat yang membolehkan kejayaan mampan sesuatu organisasi.
- ISO 10015 Quality management - Guidelines for training menyediakan garis panduan untuk membantu organisasi dalam menangani isu yang berkaitan dengan latihan. ISO 10015 boleh diguna pakai pada bila-bila masa bimbingan diperlukan untuk mentafsir perkataan "pendidikan" dan "latihan" dalam standard sistem pengurusan kualiti ISO. Apa-apa perkataan "latihan" termasuk semua jenis pendidikan dan latihan.
- ISO/TR 10017 Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000 memperjelaskan teknik statistik yang bermula seawal perubahan yang dapat dilihat dalam tingkah laku dan hasil proses, walaupun di bawah keadaan kestabilan nyata. Teknik statistik membolehkan penggunaan yang lebih baik terhadap data yang ada untuk membantu dalam membuat keputusan, dan dengan itu membantu untuk terus menambah baik kualiti produk dan proses bagi mencapai kepuasan pelanggan.
- ISO 10018 Quality management - Guidelines on people involvement and competence menyediakan garis panduan yang mempengaruhi pelibatan modal insan dan **kekompetenan**. Sistem pengurusan kualiti bergantung kepada pelibatan orang yang **kompeten** dan cara mereka diperkenalkan dan disepadukan dalam organisasi. Penting untuk menentukan, membangun dan menilai pengetahuan, kemahiran, tingkah laku dan persekitaran kerja yang diperlukan.
- ISO 10019 Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services menyediakan panduan tentang pemilihan perunding sistem pengurusan kualiti dan penggunaan perkhidmatan mereka. Ia memberikan panduan tentang proses penilaian **kekompetenan** perunding sistem pengurusan kualiti dan memberi keyakinan bahawa keperluan dan jangkaan organisasi bagi perkhidmatan perunding akan dipenuhi.

:pengurusan: - ISO 10008 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions memberikan panduan tentang cara organisasi boleh melaksanakan sistem urus niaga perdagangan elektronik perniagaan-ke-pengguna yang berkesan dan cekap (B2C ECT), dan dengan itu menyediakan asas supaya pengguna mempunyai keyakinan yang meningkat terhadap B2C ECT, meningkatkan kepercayaan organisasi untuk memuaskan hati pengguna dan membantu mengurangkan aduan dan pertikaian.

- ISO 10012 Measurement management systems - Requirements for measurement processes and measuring menyediakan panduan bagi **pengurusan** proses pengukuran dan pengesahan metrologi peralatan pengukuran yang digunakan untuk menyokong dan menunjukkan pematuhan terhadap

keperluan metrologi. ISO 10012 menyediakan kriteria **pengurusan** kualiti untuk sistem **pengurusan** pengukuran bagi memastikan keperluan metrologi dipenuhi. - ISO/TR 10013 Guidelines for quality management system documentation menyediakan garis panduan untuk pembangunan dan penyelenggaraan pendokumenan yang diperlukan untuk sistem **pengurusan** kualiti. ISO/TR 10013 boleh digunakan untuk mendokumenkan sistem **pengurusan** selain standard sistem **pengurusan** kualiti ISO, contohnya sistem **pengurusan** alam sekitar dan sistem **pengurusan** keselamatan. - ISO 10014 Quality management - Guidelines for realizing financial and economic benefits ditujukan kepada **pengurusan** atasan. Ia menyediakan garis panduan untuk merealisasikan faedah kewangan dan ekonomi melalui penggunaan prinsip **pengurusan** kualiti. Ia memudahkan penggunaan prinsip **pengurusan** dan pemilihan kaedah dan alat yang membolehkan kejayaan mampan sesuatu organisasi. - ISO 10015 Quality management - Guidelines for training menyediakan garis panduan untuk membantu organisasi dalam menangani isu yang berkaitan dengan latihan. ISO 10015 boleh diguna pakai pada bila-bila masa bimbingan diperlukan untuk mentafsir perkataan "pendidikan" dan "latihan" dalam standard sistem **pengurusan** kualiti ISO. Apa-apa perkataan "latihan" termasuk semua jenis pendidikan dan latihan. - ISO/TR 10017 Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000 memperjelaskan teknik statistik yang bermula seawal perubahan yang dapat dilihat dalam tingkah laku dan hasil proses, walaupun di bawah keadaan kestabilan nyata. Teknik statistik membolehkan penggunaan yang lebih baik terhadap data yang ada untuk membantu dalam membuat keputusan, dan dengan itu membantu untuk terus menambah baik kualiti produk dan proses bagi mencapai kepuasan pelanggan. - ISO 10018 Quality management - Guidelines on people involvement and competence menyediakan garis panduan yang mempengaruhi pelibatan modal insan dan **kekompetenan**. Sistem **pengurusan** kualiti bergantung kepada pelibatan orang yang **kompeten** dan cara mereka diperkenalkan dan disepadukan dalam organisasi. Penting untuk menentukan, membangun dan menilai pengetahuan, kemahiran, tingkah laku dan persekitaran kerja yang diperlukan. - ISO 10019 Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services menyediakan panduan tentang pemilihan perunding sistem **pengurusan** kualiti dan penggunaan perkhidmatan mereka. Ia memberikan panduan tentang proses penilaian **kekompetenan** perunding sistem **pengurusan** kualiti dan memberi keyakinan bahawa keperluan dan jangkaan organisasi bagi perkhidmatan perunding akan dipenuhi.

:ukur: - ISO 10008 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions memberikan panduan tentang cara organisasi boleh melaksanakan sistem urus niaga perdagangan elektronik perniagaan-ke-pengguna yang berkesan dan cekap (B2C ECT), dan dengan itu menyediakan asas supaya pengguna mempunyai keyakinan yang meningkat terhadap B2C ECT, meningkatkan keupayaan organisasi untuk memuaskan hati pengguna dan membantu mengurangkan aduan dan pertikaian. - ISO 10012 Measurement management systems - Requirements for measurement processes and measuring menyediakan panduan bagi **penguru-**

san proses pengukuran dan pengesahan metrologi peralatan pengukuran yang digunakan untuk menyokong dan menunjukkan pematuhan terhadap keperluan metrologi. ISO 10012 menyediakan kriteria **pengurusan** kualiti untuk sistem **pengurusan** pengukuran bagi memastikan keperluan metrologi dipenuhi. - ISO/TR 10013 Guidelines for quality management system documentation menyediakan garis panduan untuk pembangunan dan penyelenggaraan pendokumenan yang diperlukan untuk sistem **pengurusan** kualiti. ISO/TR 10013 boleh digunakan untuk mendokumenkan sistem **pengurusan** selain standard sistem **pengurusan** kualiti ISO, contohnya sistem **pengurusan** alam sekitar dan sistem **pengurusan** keselamatan. - ISO 10014 Quality management - Guidelines for realizing financial and economic benefits ditujukan kepada **pengurusan** atasan. Ia menyediakan garis panduan untuk merealisasikan faedah kewangan dan ekonomi melalui penggunaan prinsip **pengurusan** kualiti. Ia memudahkan penggunaan prinsip **pengurusan** dan pemilihan kaedah dan alat yang membolehkan kejayaan mampan sesuatu organisasi. - ISO 10015 Quality management - Guidelines for training menyediakan garis panduan untuk membantu organisasi dalam menangani isu yang berkaitan dengan latihan. ISO 10015 boleh diguna pakai pada bila-bila masa bimbingan diperlukan untuk mentafsir perkataan "pendidikan" dan "latihan" dalam standard sistem **pengurusan** kualiti ISO. Apa-apa perkataan "latihan" termasuk semua jenis pendidikan dan latihan. - ISO/TR 10017 Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000 memperjelaskan teknik statistik yang bermula seawal perubahan yang dapat dilihat dalam tingkah laku dan hasil proses, walaupun di bawah keadaan kestabilan nyata. Teknik statistik membolehkan penggunaan yang lebih baik terhadap data yang ada untuk membantu dalam membuat keputusan, dan dengan itu membantu untuk terus menambah baik kualiti produk dan proses bagi mencapai kepuasan pelanggan. - ISO 10018 Quality management - Guidelines on people involvement and competence menyediakan garis panduan yang mempengaruhi pelibatan modal insan dan **kekompetenan**. Sistem **pengurusan** kualiti bergantung kepada pelibatan orang yang **kompeten** dan cara mereka diperkenalkan dan disepadukan dalam organisasi. Penting untuk menentukan, membangun dan menilai pengetahuan, kemahiran, tingkah laku dan persekitaran kerja yang diperlukan. - ISO 10019 Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services menyediakan panduan tentang pemilihan perunding sistem **pengurusan** kualiti dan penggunaan perkhidmatan mereka. Ia memberikan panduan tentang proses penilaian **kekompetenan** perunding sistem **pengurusan** kualiti dan memberi keyakinan bahawa keperluan dan jangkaan organisasi bagi perkhidmatan perunding akan dipenuhi.

:pelanggan: - ISO 10008 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions memberikan panduan tentang cara organisasi boleh melaksanakan sistem urus niaga perdagangan elektronik perniagaan-ke-pengguna yang berkesan dan cekap (B2C ECT), dan dengan itu menyediakan asas supaya pengguna mempunyai keyakinan yang meningkat terhadap B2C ECT, meningkatkan kepercayaan organisasi untuk memuaskan hati pengguna dan membantu mengurangkan aduan dan

pertikaian. - ISO 10012 Measurement management systems - Requirements for measurement processes and measuring menyediakan panduan bagi **pengurusan** proses pengukuran dan pengesahan metrologi peralatan pengukuran yang digunakan untuk menyokong dan menunjukkan pematuhan terhadap keperluan metrologi. ISO 10012 menyediakan kriteria **pengurusan** kualiti untuk sistem **pengurusan** pengukuran bagi memastikan keperluan metrologi dipenuhi. - ISO/TR 10013 Guidelines for quality management system documentation menyediakan garis panduan untuk pembangunan dan penyelenggaraan pendokumenan yang diperlukan untuk sistem **pengurusan** kualiti. ISO/TR 10013 boleh digunakan untuk mendokumenkan sistem **pengurusan** selain standard sistem **pengurusan** kualiti ISO, contohnya sistem **pengurusan** alam sekitar dan sistem **pengurusan** keselamatan. - ISO 10014 Quality management - Guidelines for realizing financial and economic benefits ditujukan kepada **pengurusan** atasan. Ia menyediakan garis panduan untuk merealisasikan faedah kewangan dan ekonomi melalui penggunaan prinsip **pengurusan** kualiti. Ia memudahkan penggunaan prinsip **pengurusan** dan pemilihan kaedah dan alat yang membolehkan kejayaan mampan sesuatu organisasi. - ISO 10015 Quality management - Guidelines for training menyediakan garis panduan untuk membantu organisasi dalam menangani isu yang berkaitan dengan latihan. ISO 10015 boleh diguna pakai pada bila-bila masa bimbingan diperlukan untuk mentafsir perkataan "pendidikan" dan "latihan" dalam standard sistem **pengurusan** kualiti ISO. Apa-apa perkataan "latihan" termasuk semua jenis pendidikan dan latihan. - ISO/TR 10017 Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000 memperjelaskan teknik statistik yang bermula seawal perubahan yang dapat dilihat dalam tingkah laku dan hasil proses, walaupun di bawah keadaan kestabilan nyata. Teknik statistik membolehkan penggunaan yang lebih baik terhadap data yang ada untuk membantu dalam membuat keputusan, dan dengan itu membantu untuk terus menambah baik kualiti produk dan proses bagi mencapai kepuasan **pelanggan**. - ISO 10018 Quality management - Guidelines on people involvement and competence menyediakan garis panduan yang mempengaruhi pelibatan modal insan dan **kekompetenan**. Sistem **pengurusan** kualiti bergantung kepada pelibatan orang yang **kompeten** dan cara mereka diperkenalkan dan disepadukan dalam organisasi. Penting untuk menentukan, membangun dan menilai pengetahuan, kemahiran, tingkah laku dan persekitaran kerja yang diperlukan. - ISO 10019 Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services menyediakan panduan tentang pemilihan perunding sistem **pengurusan** kualiti dan penggunaan perkhidmatan mereka. Ia memberikan panduan tentang proses penilaian **kekompetenan** perunding sistem **pengurusan** kualiti dan memberi keyakinan bahawa keperluan dan jangkaan organisasi bagi perkhidmatan perunding akan dipenuhi.

:kompeten: - ISO 19011 Guidelines for auditing management systems menyediakan panduan tentang pengurusan program audit, perancangan dan pengendalian audit sistem pengurusan, serta tentang **kekompetenan** dan penilaian juruaudit dan pasukan audit. ISO 19011 bertujuan untuk diguna pakai oleh juruaudit, organisasi yang melaksanakan sistem pengurusan dan organisasi

Keyword	Count	Weightage
1. rekod	2	1
2. objektif	11	1
3. dasar	20	1
4. kompeten	11	0.7
5. kawalan	31	0.7
6. pengurusan	122	0.7
7. komunikasi	18	0.5
8. komitmen	7	0.5
9. prestasi	22	0.5
10. ukur	25	0.3
11. tanggungjawab	17	0.3
12. senarai	2	0.3
13. pelanggan	55	0.2
14. ketidakakuran	14	0.2
15. penambahbaikan	18	0.2

Table 1: Keyword Tally

yang perlu menjalankan audit sistem pengurusan.

:pengurusan: - ISO 19011 Guidelines for auditing management systems menyediakan panduan tentang **pengurusan** program audit, perancangan dan pengendalian audit sistem **pengurusan**, serta tentang **kekompetenan** dan penilaian juruaudit dan pasukan audit. ISO 19011 bertujuan untuk diguna pakai oleh juruaudit, organisasi yang melaksanakan sistem **pengurusan** dan organisasi yang perlu menjalankan audit sistem **pengurusan**.

:pengurusan: Ahli Jawatankuasa Teknikal **pengurusan** Kualiti dan Penentuan Kualiti (TC2) mengenai Sistem Kualiti Name Organisation

:pengurusan: Encik Mohd Azani Jabar Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan **pengurusan** Malaysia

:pengurusan: Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan **pengurusan** Malaysia

Doc. Index: High (201.9)

Model:

rekod $\sim 1(\text{objektif}) + 1(\text{dasar}) + 0.7(\text{kompeten}) + 0.7(\text{kawalan}) + 0.7(\text{pengurusan}) + 0.5(\text{komunikasi}) + 0.5(\text{komitmen}) + 0.5(\text{prestasi}) + 0.3(\text{ukur}) + 0.3(\text{tanggungjawab}) + 0.3(\text{senarai}) + 0.2(\text{pelanggan}) + 0.2(\text{ketidakakuran}) + 0.2(\text{penambahbaikan}) + 0.2()$