



OPENAPPS

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

MS ISO 9001:2015 Sistem Pengurusan Kualiti
OpenApps Sdn Bhd (548151-W)

Jadual Kandungan

I Rekod Pindaan	I
II Senarai Pemegang Dokumen	I
1.0 Objektif	1
2.0 Skop	1
3.0 Rujukan	1
4.0 Definisi	1
5.0 Singkatan	1
6.0 Tanggungjawab dan Tindakan	2
7.0 Aliran Kerja	3
8.0 Rekod Kualiti	4
9.0 Lampiran	5
A - Format Laporan Awal Kajian Masalah	5
B - Format Akhir Kajian Kemungkinan Masalah	5
C - Format Laporan Tindakan Pencegahan	6
D - Format Laporan Kemajuan Pelaksanaan Tindakan Pencegahan dan Penambahbaikan	6
E - Format Laporan Keberkesanan Tindakan Pencegahan dan Penambahbaikan	7

I Rekod Pindaan

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

II Senarai Pemegang Dokumen

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

1.0 Objektif

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

2.0 Skop

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

3.0 Rujukan

3.1 MK.OA.01 dengan seksyen-seksyen berikut:

- a. Seksyen 5.1 Kepimpinan dan komitmen;
- b. Seksyen 5.6.1 Tanggungjawab dan kuasa;
- c. Seksyen 8.5.1 Kawalan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan;
- d. Seksyen 8.5.2 Pengenalpastian dan kebolehesanan; dan
- e. Seksyen 10.2.1.2 Tindakan pencegahan.

4.0 Definisi

4.1 Maklumbalas Pelanggan

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

4.2 Laporan Audit dalaman

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

4.3 Tindakan Pencegahan

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

5.0 Singkatan

- 5.1 WP - Wakil Pengurusan.
- 5.2 PD - Pengurus Dokumen.
- 5.3 PJ - Pengurus Jabatan.
- 5.4 MKSP - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.
- 5.5 QMS - Sistem Pengurusan Kualiti.

6.0 Tanggungjawab dan Tindakan

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

7.0 Aliran Kerja



Figure 1: Tindakan Pencegahan

8.0 Rekod Kualiti

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

9.0 Lampiran

A - Format Laporan Awal Kajian Masalah

[FORMAT LAPORAN AWAL KAJIAN MASALAH]

1. Tarikh Kajian:
2. Rujukan:
3. Siri Audit:

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

B - Format Akhir Kajian Kemungkinan Masalah

[FORMAT LAPORAN AKHIR KAJIAN KEMUNGKINAN MASALAH]

1. Tarikh Mula Kajian:
2. Tarikh Akhir Kajian:
3. Rujukan:
4. Siri Audit:

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

C - Format Laporan Tindakan Pencegahan

[FORMAT TINDAKAN PENCEGAHAN]

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

D - Format Laporan Kemajuan Pelaksanaan Tindakan Pencegahan dan Penambahbaikan

[FORMAT LAPORAN KEMAJUAN PELAKSANAAN TINDAKAN PENCEGAHAN DAN PENAMBAHBAIKAN]

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

E - Format Laporan Keberkesanan Tindakan Pencegahan dan Penambahbaikan

[FORMAT LAPORAN KEBERKESANAN PELAKSANAAN TINDAKAN PENCEGAHAN DAN PENAMBAHBAIKAN]

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