



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 Pengenalan kepada Manual Kualiti	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Kandungan manual	1
1.4 Penyediaan, kuasa dan pendedaran	2
2 Rujukan normatif	2
3.0 Istilah dan takrifan	2
3.1 Aduan	2
3.2 Analisis risiko (Risk analysis)	2
3.3 Integrasi Sistem	2
3.4 Maklumbalas Pelanggan	2
3.5 Pegawai Syarikat	2
3.6 Pelanggan	2
3.7 Penghasilan Produk / Penyampaian Perkhidmatan	3
3.8 Pengurus Dokumen	3
3.9 Pegawai Integriti	3
3.10 Wakil Pengurusan	3

4.0 Konteks organisasi	3
4.1 Organisasi dan konteksnya	3
4.1.1 Struktur dan pentadbiran	3
4.1.2 Carta organisasi	4
4.1.3 Visi	4
4.1.4 Misi	4
4.1.5 Objektif operasi	4
4.2 Keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan	4
4.3 Menentukan skop sistem pengurusan kualiti	4
4.4 Sistem pengurusan kualiti dan prosesnya	5
4.4.1 Organisasi hendaklah mewujudkan, melaksanakan, menyelenggarakan dan menambah baik secara berterusan sistem pengurusan kualiti	5
4.4.2 Menyelenggarakan maklumat didokumentasikan	6
5.0 Kepimpinan	6
5.1 Kepimpinan dan komitmen	6
5.1.1 Am	6
5.1.2 Fokus kepada pelanggan	7
5.2 Dasar	7
5.2.1 Membangunkan dasar kualiti dan dasar integriti, akauntabiliti dan anti-rasuah	7
5.2.2 Mengkomunikasikan dasar kualiti dan dasar integriti	8
5.3 Peranan, tanggungjawab dan bidang kuasa organisasi	8
5.3.1 Tanggungjawab dan kuasa	8
5.3.2 Wakil Pengurusan	8
6.0 Perancangan	9
6.1 Tindakan menyatakan risiko dan peluang	9
6.2 Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya (Lihat Pengurusan Strategi dan prestasi)	9
6.2.1 Objektif kualiti pada fungsi, aras dan proses yang relevan yang diperlukan	9
6.2.2 Strategi dan perancangan untuk mencapai objektif kualiti	10
6.3 Merancang perubahan	10
7.0 Sokongan	10
7.1 Sumber	10
7.1.1 Am	10
7.1.2 Modal insan	11
7.1.2.1 Am	11
7.1.3 Prasarana	11

7.1.4. Persekitaran untuk operasi proses	11
7.1.5 Sumber pemantauan dan pengukuran	11
7.1.5.1 Am	11
7.1.5.2 Kebolehesanan pengukuran	11
7.1.6 Pengetahuan organisasi	12
7.2 Kekompetenan	12
7.3 Kesedaran	12
7.4 Komunikasi	12
7.5 Maklumat didokumentasikan	13
7.5.1 Am	13
7.5.2 Mewujudkan dan mengemas kini	13
7.5.3 Kawalan maklumat didokumentasikan	13
8.0 Operasi	15
8.1. Perancangan dan kawalan operasi	15
8.2 Keperluan untuk produk dan perkhidmatan	16
8.2.1 Komunikasi dengan pelanggan	16
8.2.2 Menentukan keperluan untuk produk dan perkhidmatan	16
8.2.3 Kajian semula keperluan untuk produk dan perkhidmatan	17
8.2.4 Perubahan keperluan untuk produk dan perkhidmatan	17
8.3 Reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan	17
8.4 Kawalan terhadap proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar	17
8.4.1 Proses perolehan	18
8.4.2 Maklumat perolehan	18
8.5 Penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan (Proses Penyampaian Perkhidmatan Perolehan, Pemantauan Projek dan Penyampaian Perkhidmatan Integrasi Sistem)	18
8.5.1 Kawalan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan	18
8.5.2 Pengenalpastian dan kebolehesanan	19
8.5.3 Harta kepunyaan pelanggan atau penyedia luar	19
8.5.4 Pemeliharaan	19
8.5.5 Aktiviti selepas hantar serah	19
8.5.6 Kawalan perubahan	20
8.6 Pelepasan produk dan perkhidmatan	20
8.7 Kawalan output tak akur	20
8.7.1 Organisasi hendaklah memastikan bahawa output tak akur terhadap keperluannya dikenal pasti dan dikawal bagi mencegah penggunaan atau hantar serah yang tidak dimaksudkan.	20
8.7.2 Organisasi hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan yang:	21

9.0 Penilaian prestasi	21
9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian	21
9.1.1 Am	21
9.1.2 Kepuasan pelanggan	21
9.1.3 Analisis dan penilaian	21
9.2 Audit dalaman	22
9.2.1 Am	22
9.2.2 Keperluan Audit dalaman	22
9.3 Kajian semula pengurusan	22
9.3.1 Am	22
9.3.2 Input kajian semula	23
9.3.3 Output kajian semula	23
10.0 Penambahbaikan	23
10.1 Am	23
10.2 Ketakakuran dan tindakan pembetulan	23
10.2.1.1 Tindakan pembetulan	23
10.2.1.2 Tindakan pencegahan	24
10.2.2 Ketakakuran dan tindakan pembetulan didokumentasikan sebagai bukti	24
10.3 Penambahbaikan berterusan	25
Lampiran:	26
A. Carta Organisasi Syarikat	26
B. Pihak berkepentingan, keperluan dan jangkaan	27
C. Isu-isu luaran dan dalaman	28
D. Carta Pemetaan Proses	29
E. Senarai Induk Dokumen Kualiti (Wajib)	30
F. Senarai Induk Dokumen Kualiti (Sokongan)	30
G. Senarai Induk Dokumen Kualiti (Operasi)	30
H. Penilaian dan pengurusan risiko	31
I. Objektif kualiti dan pengukuran	32
J. Maklumat didokumentasikan	34

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
MK.OA.01(01)	Pengarah Urusan (MD) - (Management Dept.)
MK.OA.01(02)	Senior VP - (Management Dept.)
MK.OA.01(03)	Wakil Pengurusan
MK.OA.01(04)	Financial Controller - (Admin and Finance Dept.)
MK.OA.01(05)	Pengurus Sumber Manusia - (Admin and Finance Dept.)
MK.OA.01(06)	Pengurus Jabatan Jualan - (Sales Dept.)
MK.OA.01(07)	Pengurus Teknikal - (Technical Dept.)
MK.OA.01(08)	Eksekutif - (Management Dept.)
MK.OA.01(09)	Eksekutif - (Admin and Finance Dept.)
MK.OA.01(10)	Eksekutif - (Sales Dept.)
MK.OA.01(11)	Pengurus Dokumen
MK.OA.01(12)	Urusetia - (Admin and Finance Dept.)
MK.OA.01(13)	Simpanan - Registri

1.0 Pengenalan kepada Manual Kualiti

1.1 Pendahuluan

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

- 1.1.1. Companies Act 2016.
- 1.1.2. Patents Act 1983.
- 1.1.3. Patents Regulations 1986.
- 1.1.4. Trade Marks Act 1976.
- 1.1.5. Trade Marks Regulations 1997.
- 1.1.6. Copyright Act 1987.
- 1.1.7. Employment Act 1955.
- 1.1.10. Industrial Relations Act 1967.
- 1.1.11. Industrial Relations Regulations 1980.

1.2 Tujuan

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

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

1.3 Kandungan manual

Manual ini mengandungi sepuluh (10) bahagian yang meliputi perkara-perkara berikut:

- Bahagian 1 - Pengenalan Kepada Manual Kualiti.
- Bahagian 2 - Rujukan normatif.
- Bahagian 3 - Istilah dan takrifan.
- Bahagian 4 - Konteks organisasi.
- Bahagian 5 - Kepimpinan.
- Bahagian 6 - Perancangan.
- Bahagian 7 - Sokongan.
- Bahagian 8 - Operasi.
- Bahagian 9 - Penilaian prestasi.
- Bahagian 10 - Penambahbaikan.

1.4 Penyediaan, kuatkuasa dan pengedaran

Manual Kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan oleh Pengarah Urusan (MD). Manual Kualiti ini adalah Dokumen terkawal dan hanya diedarkan kepada pegawai-pegawai seperti di seksyen III - senarai Pemegang Dokumen Terkawal. Pemegang Dokumen ini akan bertanggungjawab menyimpan dengan selamat dan mengemaskini Manual Kualiti ini mengikut arahan yang dikeluarkan oleh Wakil Pengurusan dari masa ke semasa.

2 Rujukan normatif

Keseluruhan atau sebahagian daripada dokumen yang berikut, dirujuk secara normatif dalam dokumen ini dan sangat diperlukan untuk penggunaannya. Bagi rujukan bertarikh, hanya edisi yang disebut digunakan. Bagi rujukan tidak bertarikh, edisi terkini dokumen yang dirujuk (termasuk sebarang pindaan) digunakan.

3.0 Istilah dan takrifan

3.1 Aduan

Perkara yang dikemukakan oleh pelanggan mengenai ketidakpuasan hati mereka ke atas pelaksanaan proses perolehan, pemantauan dan penyampaian perkhidmatan projek integrasi sistem Syarikat.

3.2 Analisis risiko (Risk analysis)

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

3.3 Integrasi Sistem

Proses mewujudkan sistem maklumat yang mungkin termasuk mereka bentuk, membangunkan aplikasi atau mengubahsuai aplikasi tersedia dan/atau sedia ada dan seterusnya mengintegrasikannya dengan arkitektur, perkakasan dan sistem komunikasi yang baharu dan/atau sedia ada.

3.4 Maklumbalas Pelanggan

Maklumbalas pelanggan meliputi komen atau cadangan bagi memperbaiki/ mempertingkatkan lagi sesuatu produk / perkhidmatan dan pengurusan operasi kerja. "The process of creating an information system that may include designing or building a customized architecture or application, integrating it with new or existing hardware, packaged and custom software, and communications."

3.5 Pegawai Syarikat

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

3.6 Pelanggan

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

3.7 Penghasilan Produk / Penyampaian Perkhidmatan

Hasil dari proses kerja yang telah dilaksanakan oleh kakitangan Syarikat.

3.8 Pengurus Dokumen

Pegawai yang dilantik oleh MD bagi mengurus dan menyelenggara Dokumen Kualiti QMS MS ISO 9001:2015.

3.9 Pegawai Integriti

Pegawai yang dilantik oleh MD yang bertanggungjawab menguruskan integriti dalam syarikat bagi membendung salahlaku jenayah serta pelanggaran tatakelakuan dan etika di kalangan pegawai syarikat.

3.10 Wakil Pengurusan

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

4.0 Konteks organisasi

4.1 Organisasi dan konteksnya

4.1.1 Struktur dan pentadbiran

OpenApps Sdn. Bhd (OA) ditubuhkan pada 2001. OA ditubuhkan bagi mengambil peluang perkembangan sektor pertahanan & keselamatan di mana kerajaan menggalakkan penglibatan syarikat bumiputera tempatan untuk mengimbangi kebergantungan kepada pembekal luar negara. Ketika ini, OA mempunyai 10 staf. Pelanggan utama OA antaranya adalah Kementerian Pertahanan, Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Kesihatan. OA telah diiktiraf sebagai penyumbang dan aktif di dalam bidang teknologi maklumat dengan memperkenalkan teknologi terkini yg lestari.

Diterajui oleh seorang Pengarah Urusan (MD) dengan dibantu oleh ketua-ketua Jabatan yang berikut:

- a. Jabatan Pengurusan (Management Dept.);
- b. Jabatan Kewangan dan Pentadbiran (Finance and Admin Dept);
- c. Jabatan Jualan (Sales Dept.); dan
- d. Jabatan Teknikal (Technical Dept.).

Award yang dianugerahkan sebagai pengiktifan kepada sumbangan OA, antaranya:

Siri	Anugerah	Tajuk	Kementerian/Agensi	Tahun
1.	Sijil Penyempurnaan Projek	Push Email Technology, Code Name Mail Alive	Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi	2012
2.	Participant	ICT Working Group (3 Star)	Malaysian Industry Council for Defense	2020
3.	Exhibitor	Defence Service Asia Exhibition and Conference (DSA)	Ministry of Defence and Ministry of Home Affairs	2022

4.1.2 Carta organisasi

Carta Organisasi Syarikat seperti di lampiran A.

4.1.3 Visi

“Our vision is to be the most trusted mission capability integrator and enterprise information and communication technology (ICT) provider.”

4.1.4 Misi

“We strive to be the best supporting our customer’s mission and vision by providing solutions that harmonize people, business and technology.”

4.1.5 Objektif operasi

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

4.2 Keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan

Pihak yang berkepentingan Syarikat terdiri dari:

- Pelanggan;
- Pembekal;
- Pegawai dan staf syarikat; dan
- Institusi kewangan.

Keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan dan saling tindak di lampiran B.

4.3 Menentukan skop sistem pengurusan kualiti

Penyataan skop

Syarikat setelah mengambil kira isu-isu dalaman dan luaran yang boleh memberi kesan kepada pelaksanaan QMS dengan memberi keutamaan kepada kepentingan pelanggan dan prestasi syarikat. Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) Syarikat ialah penyediaan bagi **Proses perolehan, pemantauan dan penyampaian perkhidmatan projek integrasi sistem**. Proses bermula dengan permohonan tender perolehan oleh Syarikat; penyediaan sumber-sumber berkaitan yang diperlukan, pelaksanaan projek dan pemantauan oleh pihak pengurusan sehingga penyerahan akhir integrasi sistem kepada pelanggan.

Senarai isu-isu daripada proses pengurusan risiko sebagaimana di lampiran C. Carta pemetaan proses bagi skop QMS Syarikat adalah seperti di lampiran D.

Oleh itu, Syarikat hendaklah mewujudkan dan menyelenggarakan Manual Kualiti bagi menjelaskan keperluan-keperluan berikut:

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

4.4 Sistem pengurusan kualiti dan prosesnya

OpenApps Sdn. Bhd. (selepas ini dikenali sebagai Syarikat) perlu mewujudkan, mendokumen, melaksana dan menyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) dan meningkatkan keberkesanannya secara berterusan selaras dengan keperluan standard. Untuk itu, Syarikat perlu:

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

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

4.4.1 Organisasi hendaklah mewujudkan, melaksanakan, menyelenggarakan dan menambah baik secara berterusan sistem pengurusan kualiti

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

- a. Manual kualiti;
- b. Prosedur-prosedur Operasi, Sokongan dan Wajib yang perlu didokumenkan mengikut Standard MS ISO 9001:2015. Senarai proses kerja yang berkaitan adalah seperti senarai di lampiran E, F dan G. Ringkasan prosedur-prosedur Operasi, Sokongan dan Wajib serta jumlah masing-masing seperti di jadual:

Siri	Kategori (Operasi/Sokongan/Wajib)	Jumlah
1.	Operasi	2
2.	Sokongan	10
3.	Wajib	7
Jumlah Keseluruhan		19

- c. Dokumen-dokumen yang diperlukan oleh bagi memastikan perancangan, operasi dan kawalan ke atas proses dijalankan dengan berkesan; dan
- d. Rekod-rekod yang diperlukan oleh standard MS ISO 9001:2015.

4.4.2 Menyelenggarakan maklumat didokumentasikan

Pengurusan atasan Syarikat sentiasa komited untuk memastikan keperluan-keperluan berikut dilaksanakan:

- a. menyelenggarakan maklumat didokumentasikan bagi menyokong operasi prosesnya;
- b. menyimpan maklumat didokumentasikan supaya mempunyai keyakinan bahawa proses dijalankan seperti yang dirancang.

5.0 Kepimpinan

5.1 Kepimpinan dan komitmen

5.1.1 Am

Pengurusan atasan Syarikat sentiasa komited kepada pembangunan dan pelaksanaan QMS MS ISO 9001:2015, dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik sistem bagi menjamin keberkesanannya dengan;

- a. Memastikan semua kakitangan memahami dan menghayati akan pentingnya kehendak pelanggan dipenuhi serta keperluan perundangan dan peraturan dipatuhi;
- b. Mewujud dan meluluskan Dasar dan Objektif Kualiti (sila rujuk seksyen 5.2 dan 6.2); Memastikan semua kakitangan sentiasa memahami Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti bagi mematuhi QMS MS ISO 9001:2015;
- c. Mengadakan Kajian Semula Pengurusan (sila rujuk seksyen 9.3); dan
- d. Memastikan sumber tenaga manusia dan kewangan mengikut bidang atau kepakaran serta kemudahan peralatan dan ruang fizikal yang mencukupi.

Pengurusan Syarikat akan memastikan:

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

5.1.2 Fokus kepada pelanggan

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

- Mewujud dan menyelenggarakan Piagam Pelanggan;
- Mewujudkan kaedah bagi pengendalian maklumbalas pelanggan serta cadangan-cadangan daripada pelanggan berhubung dengan perkhidmatan yang diberikan;
- Sentiasa mengkaji kehendak pelanggan bagi memastikan keperluan pelanggan dipenuhi berlandaskan dasar dan peraturan baharu yang diperkenalkan dari masa ke semasa; dan
- Sebarang keperluan baharu daripada pelanggan hendaklah diberi keutamaan selagi ianya tidak bercanggah dengan keperluan perundangan, misi dan visi Syarikat.

Piagam pelanggan OA dinyatakan seperti berikut:

Siri	Piagam	Keperluan	Jangkaan
1.	Melunaskan bayaran kepada pembekal dalam masa 30 hari dari tarikh Arahan Penyerahan (DO).	Proses bayaran yang cekap, telus dan mengutamakan pelanggan.	Wujud saling kepercayaan antara OA dan pembekal.
2.	Bertindak terhadap aduan pelanggan dalam tempoh 3 hari (atau lebih awal) dari tarikh aduan diterima.	Menyelesaikan aduan pelanggan secara profesional, kerahsiaan dan berhemah.	Meningkatkan keyakinan pelanggan.
3.	Memastikan pelanggan sentiasa dimaklumkan mengenai status projek sekurang-kurang sekali setiap bulan	Bertindak balas secara pro-aktif terhadap sebarang ketidakpastian	Meningkatkan keyakinan pelanggan.
4.	Menyerahkan projek yang dibekalkan (cth. integrasi sistem, pembekalan produk ICT termasuk perkhidmatan senggaraan dan sokongan) sebelum atau pada tarikh yang ditetapkan, tetapi di dalam keadaan kelewatan tidak dapat dielakkan, penyerahan tidak lewat dari 14 hari yang ditetapkan jadual penyerahan.	Proses pemantauan, kawal selia sumber dan pengurusan projek yang cekap dan berkesan	Meningkatkan imej dan prestij OA sebagai rakan kongsi yang berwibawa.
5.	Penyerahan dokumen tender mengikut spesifikasi dalam tempoh 72 jam sebelum tarikh tutup.	Penilaian keperluan yang jitu dengan plan kontigensi menghadapi ketidakpastian.	Memperolehi peluang perniagaan dan meningkatkan daya saing OA.

Dokumen Berkaitan:

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

5.2 Dasar

5.2.1 Membangunkan dasar kualiti dan dasar integriti, akauntabiliti dan anti-rasuah

Syarikat telah menggubal dasar kualiti yang berikut;

“OpenApps Sdn. Bhd. sentiasa komited kepada penyediaan bagi proses perolehan, pemantauan dan penyampaian perkhidmatan projek integrasi sistem; dan sentiasa memenuhi keperluan pelanggan serta keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai, seterusnya akan berusaha melaksanakan penambahbaikan yang berterusan ke atas QMS MS ISO 9001:2015”.

Dasar Integriti, Akauntabiliti dan Anti-Rasuah

Syarikat mengamalkan budaya kerja unggul dengan ciri-ciri moral dan etika yang kukuh, oleh itu Syarikat telah menggubal dasar integriti, akauntabiliti dan anti-rasuah sebagai pandu arah di dalam setiap urusanniaga;

“OpenApps Sdn. Bhd. berpegang kepada nilai-nilai murni integriti dan akauntabiliti, dengan itu secara tegas menolak amalan-amalan rasuah untuk menjaga kredibiliti dan kepercayaan pelanggan kepada syarikat”.

5.2.2 Mengkomunikasikan dasar kualiti dan dasar integriti

Pengurusan Syarikat hendaklah memastikan dasar kualiti; dan dasar integriti, akauntabiliti dan anti-rasuah sentiasa:

- Bersesuaian dengan halatuju Syarikat;
- Dihayati dan difahami oleh semua kakitangan Syarikat;
- Mempastikan ia dibawa ke dalam agenda Kajian Semula Pengurusan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang berterusan;
- Melaksanakan penambahbaikan bagi meningkatkan keberkesanan sistem secara berterusan;
- Mempastikan QMS dikawal dan dikaji semula bagi menjamin kesesuaiannya yang berterusan; dan
- Mempastikan kedua-dua dasar digunapakai sebagai asas untuk merangka objektif kualiti.

Dokumen Berkaitan:

PK(S).OA.08 - Prosedur Pelaksanaan Integriti, Akauntabiliti dan Anti-Rasuah

5.3 Peranan, tanggungjawab dan bidang kuasa organisasi

5.3.1 Tanggungjawab dan kuasa

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

5.3.2 Wakil Pengurusan

MD hendaklah melantik Wakil Pengurusan yang akan mempunyai tanggungjawab berikut:

- Menyedia, melaksana dan menyelenggara QMS;
- Melapor kepada Pengurusan Syarikat mengenai kemajuan QMS;

- c. Memastikan kesedaran ke atas usaha-usaha penambahbaikan dimaklumkan kepada kakitangan; dan
- d. Berurusan dengan pihak luar mengenai perkara-perkara yang berkaitan dengan QMS.

MD/Wakil Pengurusan boleh melantik seorang Timbalan Wakil Pengurusan yang akan bertanggungjawab membantu tugas Wakil Pengurusan secara sementara/tetap semasa ketiadaannya.

6.0 Perancangan

6.1 Tindakan menyatakan risiko dan peluang

6.1.1 Syarikat setelah mengambil kira serta mempertimbangkan isu yang disebutkan dalam 4.1 dan keperluan yang disebutkan dalam 4.2 telah menentukan risiko dan peluang seperti di lampiran H. Penilaian dan pengurusan risiko dilaksanakan bagi mencapai objektif-objektif berikut:

- a. memberi jaminan bahawa sistem pengurusan kualiti boleh mencapai hasil yang dimaksudkan;
- b. meningkatkan kesan yang diinginkan;
- c. mencegah, atau mengurangkan kesan yang tidak diinginkan;
- d. mencapai penambahbaikan.

6.1.2 Organisasi hendaklah merancang:

- a. tindakan menyatakan risiko dan peluang;
- b. cara untuk:
 - 1) mengintegrasikan, dan melaksanakan tindakan itu ke dalam proses sistem pengurusan kualiti (lihat 4.4);
 - 2) menilai keberkesanan tindakan ini.

Tindakan yang diambil untuk menyatakan risiko dan peluang hendaklah setimpal dengan kesan yang mungkin wujud terhadap keakuran produk dan perkhidmatan.

Dokumen Berkaitan:

RAM.OA.01 - Pengurusan Penaksiran Risiko (RAM)

6.2 Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya (Lihat Pengurusan Strategi dan prestasi)

6.2.1 Objektif kualiti pada fungsi, aras dan proses yang relevan yang diperlukan

Syarikat hendaklah mewujudkan objektif kualiti pada fungsi, aras dan proses yang relevan yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti. Objektif kualiti hendaklah:

- a. tekal dengan dasar kualiti;
- b. boleh diukur;

- c. mengambil kira keperluan yang diterima pakai;
- d. relevan dengan keakuratan produk dan perkhidmatan, dan peningkatan kepuasan pelanggan;
- e. dipantau;
- f. dikomunikasikan;
- g. dikemas kini mengikut kesesuaian.

6.2.2 Strategi dan perancangan untuk mencapai objektif kualiti

Pengurusan Syarikat akan memastikan objektif kualiti termasuk keperluan-keperluan penyampaian perkhidmatan diwujudkan bagi aktiviti yang relevan kepada pencapaian dasar kualiti. Objektif-objektif ini diukur dan selaras dengan dasar kualiti. Objektif-objektif kualiti Syarikat diukur dan dipantau menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC). Senarai objektif kualiti dan pengukuran seperti di lampiran I.

Dokumen Berkaitan:

BSC.OA.01 - Balanced scorecard

6.3 Merancang perubahan

Apabila syarikat menentukan keperluan untuk mengubah sistem pengurusan kualiti, perubahan itu hendaklah dilaksanakan dengan cara yang terancang (lihat 4.4). Perancangan strategi Syarikat melalui BSC menetapkan hala tuju serta pencapaian Syarikat bertempoh, setelah mengambil kira perubahan-perubahan yang dijangkakan; dalam pada itu, Syarikat perlu peka kepada perubahan persekitaran terutama keperluan pelanggan dan pro-aktif di dalam mendepani keadaan yang tidak dijangka. Syarikat hendaklah memberi pertimbangan terhadap:

- a. tujuan perubahan dan kesan yang mungkin timbul;
- b. integriti sistem pengurusan kualiti;
- c. ketersediaan sumber;
- d. pengagihan atau pengagihan semula tanggungjawab dan bidang kuasa.

7.0 Sokongan

7.1 Sumber

7.1.1 Am

Pihak pengurusan Syarikat akan menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan bagi mewujudkan, melaksanakan, menyelenggarakan, dan menambah baik secara berterusan sistem pengurusan kualiti.

Ianya dilaksanakan dengan memberi pertimbangan terhadap:

- a. keupayaan dan kekangan sumber dalaman sedia ada;
- b. apa yang perlu diperolehi daripada penyedia luar.

Dokumen Berkaitan:

PK(S).OA.05 - Prosedur Penyediaan Bajet

7.1.2 Modal insan

7.1.2.1 Am Syarikat hendaklah memastikan kakitangan-kakitangan mempunyai kemahiran dan kepakaran dalam bidang kerja yang dipertanggungjawabkan. Keperluan sumber manusia hendaklah dirancang mengikut proses yang ditetapkan oleh MD dan pihak pengurusan.

7.1.3 Prasarana

Pihak pengurusan Syarikat komited dalam menyediakan kemudahan prasarana bagi mengendalikan proses perolehan pemantauan dan penyampaian perkhidmatan projek integrasi sistem yang cekap dan berkesan. Kemudahan prasarana dan penyelenggaraan termasuk:

- a. Bangunan, ruang pejabat staf, ruang rehat, stor, bilik komputer, ruang menunggu, ruang tamu dan surau;
- b. Peralatan berkaitan perkakasan dan perisian sistem maklumat yang digunakan;
- c. Kemudahan percetakan;
- d. Kemudahan komunikasi; dan
- e. Kemudahan pengangkutan.

Dokumen Berkaitan:

PK(S).OA.06 - Prosedur Penyelenggaraan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT)
PK(S).OA.07 - Prosedur Pengurusan Aset dan Utiliti

7.1.4. Persekitaran untuk operasi proses

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

Dokumen Berkaitan:

PK(S).OA.06 - Prosedur Penyelenggaraan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT)
PK(S).OA.07 - Prosedur Pengurusan Aset dan Utiliti

7.1.5 Sumber pemantauan dan pengukuran

7.1.5.1 Am

7.1.5.2 Kebolehhesanan pengukuran Pengurusan Syarikat tidak menggunakan Seksyen 7.1.5 iaitu sumber pemantauan dan pengukuran kerana perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan tidak melibatkan sebarang alatan pengukuran.

7.1.6 Pengetahuan organisasi

Pihak pengurusan Syarikat hendaklah menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi prosesnya dan bagi mencapai keakuratan produk dan perkhidmatan. Keperluan ini ditetapkan, diukur serta dipantau di dalam perspektif Kapasiti Organisasi (L&G) BSC Syarikat.

Pengetahuan ini hendaklah diselenggarakan dan tersedia setakat yang perlu sebagaimana ketetapan Standard.

7.2 Kekompetenan

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

- Memastikan semua kakitangan mempunyai kelayakan dan kebolehan yang diperlukan;
- Menilai keberkesanan latihan yang diikuti oleh warga Syarikat;
- Memastikan kakitangan yang terlibat mempunyai kemahiran dan diberi latihan dalam bidang yang berkaitan;
- Menyelenggara rekod-rekod pengendalian latihan, keterampilan dan kelayakan;

Dokumen Berkaitan:

PK(S).OA.04 - Prosedur Pengendalian Latihan

PK(S).OA.08 - Prosedur Pelaksanaan Integriti, Akauntabiliti dan Anti-Rasuah

7.3 Kesedaran

Pengurusan Syarikat bertanggungjawab memastikan bahawa pegawai dan staf di bawah kawalannya mengetahui tentang:

- dasar kualiti;
- objektif kualiti yang relevan;
- sumbangan mereka kepada keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk manfaat prestasi yang ditambah baik; dan
- implikasi jika tidak mengakuri keperluan sistem pengurusan kualiti.

7.4 Komunikasi

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

Komunikasi	Tujuan	Medium	Kekerapan	Penglibatan
Bilik Sumber	Bahan rujukan, ilmiah & dokumentasi	Individu, berkumpulan	Mengikut keperluan	Pengurusan, staf, Tim projek, Pelanggan
Buletin	Kenyataan, berita dan hebahan	Elektronik	Mengikut keperluan	Pengurusan, staf, Tim projek, Pelanggan
Laman Web	Kenyataan, berita dan hebahan	Elektronik	Mengikut keperluan	Pengurusan, staf, Tim projek, Pelanggan
Memo Dalaman	Direktif, Hebahan rasmi dan maklumat terklasifikasi	Fizikal dan elektronik	Mengikut keperluan	Pengurusan, staf dan Tim projek
Mesyuarat Pengurusan	Proses kerja dan prestasi, laporan	Bersemuka, video	Bulanan	Pengurusan, staf dan Tim projek
Papan Kenyataan	Kenyataan, berita dan hebahan	Fizikal	Mengikut keperluan	Pengurusan, staf, Tim projek, Pelanggan
Perbincangan di peringkat Jabatan dan Unit	Proses kerja dan prestasi, laporan	Bersemuka, video	Bulanan/Mingguan	Pengurusan, staf dan Jabatan/Unit
Perhimpunan Tahunan	Pemakluman, sesi motivasi, anugerah/award	Bersemuka	Tahunan	Pengurusan, staf, Tim projek, Pelanggan
Peti Cadangan dan Aduan	Maklum balas dan aduan	Borang maklum balas/aduan	Mengikut keperluan	Pelanggan luaran/dalaman
Sesi Pembelajaran Berterusan	Proses kerja dan prestasi, laporan, pengetahuan organisasi	Bersemuka, video	Bulanan/Mingguan	Pengurusan, staf dan Jabatan/Unit
Sesi Taklimat dan Perbincangan	Proses kerja dan prestasi, laporan	Bersemuka, video	Bulanan/Mingguan	Pengurusan, staf dan Jabatan/Unit

7.5 Maklumat didokumentasikan

7.5.1 Am

QMS Syarikat telah mengambil kira setiap keperluan didokumentasikan dengan merujuk dan mematuhi Standard Antarabangsa.

7.5.2 Mewujudkan dan mengemas kini

Dokumentasi QMS akan meliputi rekod-rekod mengenai keputusan-keputusan pihak pengurusan Syarikat untuk memastikan tindakan-tindakan berkaitan pengurusan dan dasar dapat dikesan, dan memastikan keputusan yang direkodkan dapat dihasilkan semula. (Lihat Seksyen 4.4.1)

7.5.3 Kawalan maklumat didokumentasikan

Syarikat memastikan maklumat didokumentasikan yang diperlukan oleh QMS adalah mematuhi Standard Antarabangsa dan dikawal.

Kawalan Dokumen

Prosedur bagi kawalan dokumen disediakan meliputi perkara-perkara berikut:

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

Kawalan Ke Atas Dokumen dilaksanakan sebagaimana berikut:

- a. Dokumen Kualiti yang perlu dikawal ialah Manual Kualiti, Prosedur Kualiti, Arahan Kerja dan Dokumen-dokumen Sokongan termasuk kawalan ke atas dokumen luaran.
- b. Wakil Pengurusan adalah bertanggungjawab untuk memastikan dokumen-dokumen kualiti yang dirujuk dalam QMS adalah terkini dan ditempatkan di Bilik Fail, dikawal oleh Pengurus Dokumen dan hendaklah mudah dirujuk oleh kakitangan yang memerlukan. Jika dokumen kualiti disimpan secara elektronik sistem 'Back-up' hendaklah diwujudkan.
- c. Setiap keluaran dokumen kualiti yang baharu akan diberikan nombor rujukan identifikasi dan dicatat nombor keluaran dan tarikh kuatkuasa. Jika ada dokumen kualiti yang dibuat pindaan, muka surat yang berkaitan dengan pindaan tersebut akan digantikan, berserta dengan nombor pindaan dan tarikh kuatkuasa baharu.
- d. Pemegang dokumen dan nombor salinan dokumen dikenalpasti melalui senarai edaran. Senarai edaran diselenggarakan oleh Pengurus Dokumen. Pemegang Dokumen adalah dipertanggungjawabkan untuk mengemaskini pindaan terkini dalam Dokumen Terkawal yang diedarkan sebelum ini.
- e. Dokumen Kualiti yang perlu diedarkan kepada Eksekutif sepertimana senarai pemegang dokumen terkawal di muka surat 6 ditanda sebagai **SALINAN DOKUMEN TERKAWAL** di setiap muka surat dokumen.
- f. Satu senarai induk yang mengandungi semua dokumen kualiti yang digunakan dalam QMS berkenaan disediakan di dalam Manual Kualiti di lampiran E, F dan G. Senarai ini hendaklah dikemaskini dari semasa ke semasa apabila berlaku perubahan.
- g. Seorang Pengurus Dokumen hendaklah dilantik oleh MD bagi menyelenggara naskah dokumen Terkawal, menyelaraskan pindaan dokumen dan edaran serta mengemaskini senarai edaran dokumen.
- h. Dokumen kualiti hendaklah disediakan dalam dua bentuk. Pertama dalam salinan cetakan dan kedua melalui sistem Elektronik.

Pindaan Dokumen

Pindaan dokumen kualiti berpandukan kepada kriteria-kriteria yang berikut:

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

Dokumen Berkaitan:

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

8.0 Operasi

Proses perolehan, pemantauan dan penyampaian perkhidmatan projek integrasi sistem.

8.1. Perancangan dan kawalan operasi

Pengurusan Syarikat akan menentukan Objektif Kualiti dan proses-proses kerja didokumen dan dilaksanakan bagi memastikan keperluan-keperluan pelanggan dan arahan-arahan serta pekeliling-pekeliling berkaitan yang berkuatkuasa dipatuhi. Pengurusan Syarikat akan menentukan pendekatan proses yang terancang meliputi proses perolehan, pemantauan dan penyampaian perkhidmatan projek integrasi sistem; seperti berikut:

8.1.1 Objektif Kualiti dan Dasar Kualiti bagi proses perolehan, pemantauan dan penyampaian perkhidmatan projek integrasi sistem yang terlibat;

8.1.2 Keperluan untuk membangunkan proses-proses dalam QMS, Dokumen-dokumen kualiti dan penyediaan sumber-sumber serta proses perolehan, pemantauan dan penyampaian perkhidmatan projek integrasi sistem yang terlibat;

8.1.3 Penyediaan perancangan bagi keperluan, verifikasi, validasi, pemantauan serta penilaian bagi keseluruhan proses-proses perolehan, pemantauan dan penyampaian perkhidmatan projek integrasi sistem yang berkaitan supaya perkhidmatan yang dihasilkan memenuhi keperluan kualiti yang ditetapkan;

8.1.4 Rekod-rekod yang diperlukan diselenggarakan sebagai bukti dari pelaksanaan QMS MS ISO 9001:2015; dan

8.1.5 Proses-proses yang terlibat di dalam penyediaan perkhidmatan proses perolehan, pemantauan dan penyampaian perkhidmatan projek integrasi sistem dijelaskan secara ringkas yang terdapat di Carta Pemetaan Proses di lampiran D.

Dokumen Berkaitan:

PK(O).OA.01 - Prosedur Penyediaan Sebut Harga, Pengurusan Tender dan Rundingan Kontrak Projek Integrasi Sistem

PK(O).OA.02 - Prosedur Pengurusan, Pemantauan dan Penyerahan Perkhidmatan Projek Integrasi Sistem

8.2 Keperluan untuk produk dan perkhidmatan

8.2.1 Komunikasi dengan pelanggan

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

Komunikasi	Tujuan	Medium	Kekerapan	Penglibatan
Bilik Sumber	Bahan rujukan, ilmiah & maklumat syarikat	Individu, berkumpulan	Mengikut keperluan	Pelanggan
Buletin	Kenyataan, promosi dan hebahan	Elektronik	Mengikut keperluan	Pelanggan
Laman Web	Kenyataan, berita dan hebahan	Elektronik	Mengikut keperluan	Pelanggan
Papan Kenyataan	Kenyataan, berita dan hebahan	Fizikal	Mengikut keperluan	Pelanggan
Mesyuarat pengurusan projek	Proses kerja dan prestasi, laporan	Bersemuka, video	Bulanan/Mingguan	Pengurusan, Pengurus Projek dan pelanggan
Perhimpunan Tahunan	Pemakluman, sesi motivasi, anugerah/award	Bersemuka	Tahunan	Pengurusan, staf, Tim projek, Pelanggan
Peti Cadangan dan Aduan	Maklum balas dan aduan	Borang maklum balas/aduan	Mengikut keperluan	Pelanggan luaran/dalam

Dokumen Berkaitan:

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

8.2.2 Menentukan keperluan untuk produk dan perkhidmatan

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

- Memastikan keperluan dinyatakan oleh pelanggan yang meliputi proses penerimaan dan selepas penerimaan perkhidmatan yang disampaikan;
- Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan dan didapati perlu untuk dinyatakan;
- Memenuhi syarat dan peraturan perundangan yang berkaitan dengan produk atau perkhidmatan;

- d. Lain-lain keperluan tambahan yang ditentukan oleh organisasi;
- e. Menyediakan kemudahan teknologi maklumat yang mudah diguna serta sesuai dengan teknologi terkini dengan kemampuan dan keperluan semasa;
- f. Memastikan proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem mengikut spesifikasi yang telah diluluskan; dan
- g. Memastikan penilaian bagi pengendalian proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan projek integrasi sistem dilaksanakan mengikut prosedur atau proses kerja yang ditetapkan.

8.2.3 Kajian semula keperluan untuk produk dan perkhidmatan

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

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

8.2.4 Perubahan keperluan untuk produk dan perkhidmatan

Pengurusan Syarikat hendaklah memastikan bahawa maklumat didokumentasikan yang relevan dipinda, dan bahawa orang yang berkaitan dimaklumkan tentang keperluan yang berubah, apabila keperluan untuk produk dan perkhidmatan diubah.

8.3 Reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan

Pengurusan Syarikat tidak menggunakan Seksyen 8.3 iaitu rekabentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan kerana perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan tidak melibatkan sebarang aktiviti rekabentuk.

8.4 Kawalan terhadap proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar

Pengurusan Syarikat tidak menggunakan Seksyen 8.4 iaitu rekabentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan kerana perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan tidak melibatkan sebarang aktiviti rekabentuk.

Am

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

8.4.1 Proses perolehan

Pengurusan Syarikat hendaklah menguruskan aktiviti perolehan bekalan produk dan perkhidmatan mengikut peraturan kewangan yang ditetapkan oleh Perbendaharaan Malaysia melalui kaedah-kaedah berikut:

- a. Pembelian terus;
- b. Sebut harga; dan
- c. Tender.

8.4.2 Maklumat perolehan

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

- a. Pesanan Tempatan;
- b. Spesifikasi kerja/ produk;
- c. Spesifikasi penyerahan yang ditentukan oleh Syarikat;
- d. Dokumen sebut harga;
- e. Dokumen Tender;
- f. Dokumen perolehan hendaklah diluluskan oleh Eksekutif yang diberikan kuasa sebelum diserahkan kepada pembekal; dan
- g. Verifikasi ke atas bahan yang diperolehi.

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

Dokumen Berkaitan:

PK(S).OA.03 - Prosedur Perolehan dan Pembayaran kepada Pembekal

8.5 Penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan (Proses Penyampaian Perkhidmatan Perolehan, Pemantauan Projek dan Penyampaian Perkhidmatan Integrasi Sistem)

8.5.1 Kawalan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan

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

- a. Prosedur yang telah didokumenkan menetapkan cara-cara pelaksanaan sesuatu perkhidmatan;
- b. Memenuhi standard atau kod rujukan dan prosedur-prosedur yang telah didokumenkan;
- c. Penggunaan peralatan yang sesuai;

- d. Mengesan dan mengawal parameter proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem yang sesuai;
- e. Pengawasan dan penilaian proses perolehan, pemantauan dan penyampaian perkhidmatan projek integrasi sistem;
- f. Memastikan kakitangan yang terlibat dalam proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem adalah terlatih, mahir dan berkualiti serta memastikan kakitangan yang terlibat sentiasa memenuhi keperluan kualiti yang ditetapkan oleh pengurusan Syarikat; dan
- g. Menyediakan maklumat mengenai proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem untuk keperluan pelanggan.

8.5.2 Pengenalpastian dan kebolehkesanan

Pengurusan Syarikat akan memastikan proses pengenalpastian dan kebolehkesanan bagi proses-proses yang terlibat dilaksanakan untuk mencapai hasil seperti yang dirancang. Ini bagi mengenalpasti kelemahan yang berlaku setelah penyampaian perkhidmatan dilaksanakan. Pengenalpastian dan kebolehkesanan ini bertujuan untuk mencapai kualiti penyediaan perkhidmatan dokumentasi seperti yang dirancang. Untuk tujuan tersebut, pengurusan Syarikat akan menentukan perkara-perkara berikut:

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

Syarikat hendaklah mengenalpasti dan mewujudkan rekod bagi tujuan identifikasi dan kemudahan penyimpanan dokumen. Penyusunan dokumen-dokumen di dalam rak dikesan melalui nombor panggilan.

Dokumen Berkaitan:

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

8.5.3 Harta kepunyaan pelanggan atau penyedia luar

Pengurusan Syarikat tidak menyimpan harta milik pelanggan.

8.5.4 Pemeliharaan

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

8.5.5 Aktiviti selepas hantar serah

Pengurusan Syarikat hendaklah memenuhi keperluan bagi aktiviti selepas hantar serah yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan.

Dalam menentukan tahap aktiviti yang diperlukan selepas hantar serah, organisasi hendaklah mengambil kira:

- a. keperluan berkanun dan peraturan;
- b. akibat tidak diingini yang mungkin timbul berkaitan produk dan perkhidmatannya;
- c. keadaan, kegunaan serta hayat produk dan perkhidmatan yang dimaksudkan;
- d. keperluan pelanggan;
- e. maklum balas pelanggan.

NOTA. Aktiviti selepas hantar serah boleh termasuk tindakan di bawah peruntukan waranti, obligasi kontraktual seperti perkhidmatan penyelenggaraan, dan perkhidmatan tambahan seperti kitar semula atau pelupusan akhir.

8.5.6 Kawalan perubahan

Pengurusan Syarikat hendaklah menyemak semula dan mengawal perubahan terhadap pengeluaran atau penyediaan perkhidmatan, setakat yang perlu bagi memastikan keakuratan berterusan terhadap keperluan. Pengurusan Syarikat hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan yang memerihalkan hasil kajian semula perubahan, orang yang membenarkan perubahan, dan apa-apa tindakan yang perlu hasil daripada kajian semula itu.

8.6 Pelepasan produk dan perkhidmatan

Pengurusan Syarikat hendaklah melaksanakan perkiraan terancang, pada tahap yang sesuai, untuk menentusahkan bahawa keperluan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi.

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.

Pengurusan Syarikat hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan tentang pelepasan produk dan perkhidmatan. Maklumat didokumentasikan ini hendaklah termasuk:

- a) bukti keakuratan terhadap kriteria penerimaan;
- b) kebolehsenangan orang yang membenarkan pelepasan.

Maklumat yang didokumentasikan bagi setiap produk dan perkhidmatan yang dikenalpasti serta maklumat yang berkenaan adalah seperti di lampiran J.

8.7 Kawalan output tak akur

8.7.1 Organisasi hendaklah memastikan bahawa output tak akur terhadap keperluannya dikenalpasti dan dikawal bagi mencegah penggunaan atau hantar serah yang tidak dimaksudkan.

Pengurusan Syarikat hendaklah menyediakan prosedur bagi memastikan produk sentiasa memenuhi keperluan yang ditetapkan. Pengurusan Syarikat akan mengenalpasti output tak akur dan pengasingan dilakukan serta tindakan pembetulan akan dilaksanakan berdasarkan prosedur tindakan pembetulan yang berkuatkuasa. Output tak akur adalah dokumen-dokumen proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem yang tidak diselenggara dengan betul. Semua output tak akur hendaklah dikenalpasti oleh Pengurusan Syarikat bagi menentukan sebarang kepincangan atau ketidakpatuhan akan diambil tindakan pembetulan, pencegahan serta penambahbaikan yang diperlukan.

8.7.2 Organisasi hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan yang:

- a. memerihalkan ketakakuran;
- b. memerihalkan tindakan yang diambil;
- c. memerihalkan apa-apa konsesi yang diperoleh;
- d. mengenal pasti kuasa yang memutuskan tindakan berkenaan dengan ketakakuran.

Dokumen Berkaitan:

PK(W).OA.06 - Prosedur Kawalan Penghasilan Output Tak Akur

9.0 Penilaian prestasi

9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian

9.1.1 Am

Pengurusan Syarikat hendaklah merancang, mewujudkan dan melaksanakan proses pemantauan bagi pengukuran, analisis dan penambahbaikan QMS. Pengurusan Syarikat hendaklah menyediakan prosedur bagi memantau dan mengukur proses perolehan, pemantauan projek dan penyampaian perkhidmatan integrasi sistem dilaksanakan secara berterusan. Pengurusan Syarikat hendaklah menggunakan pakai teknik-teknik statistik bagi tujuan penambahbaikan yang berterusan.

9.1.2 Kepuasan pelanggan

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

9.1.3 Analisis dan penilaian

Pengurusan Syarikat hendaklah mengenalpasti kaedah bagi menganalisis data yang berkaitan dalam menentukan pelaksanaan QMS sentiasa berkesan. Analisis data akan meliputi sumber-sumber bagi tindakan penambahbaikan ke atas QMS. Analisis data hendaklah menyalurkan maklumat-maklumat berikut:

- a. keakuran produk dan perkhidmatan;
- b. tahap kepuasan pelanggan;
- c. prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- d. sama ada perancangan telah dilaksanakan dengan berkesan;
- e. keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang;
- f. prestasi penyedia luar;
- g. keperluan untuk menambah baik sistem pengurusan kualiti

9.2 Audit dalaman

9.2.1 Am

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

Pengurusan Syarikat akan melatih dan melantik Juru Audit dalaman untuk menjalankan Audit dalaman sekurang-kurangnya dua kali setahun untuk memastikan QMS memenuhi perkara-perkara berikut;

- Selaras dengan perancangan strategik dan objektif kualiti;
- QMS dilaksana dan diselenggara dengan berkesan;
- Selaras dengan keperluan-keperluan piawaian MS ISO 9001:2015;
- Mengesan kelemahan dalam QMS; dan
- Penemuan audit terdahulu diambil tindakan pembetulan yang berkesan.

9.2.2 Keperluan Audit dalaman

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

Satu prosedur perlu didokumenkan bagi menjelaskan tanggungjawab-tanggungjawab, perancangan dan syarat-syarat menjalankan audit. Hasil laporan Audit dalaman hendaklah direkodkan.

Pihak pengurusan Syarikat di bahagian yang diaudit akan memastikan tindakan-tindakan telah diambil dengan segera untuk menghindarkan ketidakakuran dan punca berlakunya ketidakakuran. Tindakan susulan dilaksanakan untuk pengesanan tindakan-tindakan yang telah diambil dan dilaporkan (lihat 10.2).

Dokumen Berkaitan:

PK(W).OA.03 - Prosedur Audit Dalaman

9.3 Kajian semula pengurusan

9.3.1 Am

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

9.3.2 Input kajian semula

Kajian Semula Pengurusan hendaklah meliputi:

- Penemuan audit;
- Tindakan susulan daripada Kajian Semula Pengurusan yang lepas;
- Maklumbalas pelanggan;
- Prestasi proses penyampaian perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan;
- Laporan status tindakan pencegahan dan pembetulan;
- Perubahan-perubahan yang boleh memberi kesan kepada QMS; dan
- Cadangan-cadangan untuk penambahbaikan.

9.3.3 Output kajian semula

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

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

Dokumen Berkaitan:

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

10.0 Penambahbaikan

10.1 Am

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

10.2 Ketakakuran dan tindakan pembetulan

10.2.1.1 Tindakan pembetulan

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

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

10.2.1.2 Tindakan pencegahan

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

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

10.2.2 Ketakakuran dan tindakan pembetulan didokumentasikan sebagai bukti

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

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

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

Dokumen Berkaitan:

PK(W).OA.04 - Prosedur Tindakan Pembetulan
PK(W).OA.05 - Prosedur Tindakan Pencegahan

10.3 Penambahbaikan berterusan

Pengurusan Syarikat hendaklah sentiasa menambahbaik keberkesanan QMS dengan berasaskan sumber-sumber berikut;

- a. Dasar Kualiti;
- b. Objektif Kualiti;
- c. Laporan Audit dalaman;
- d. Analisis Data;
- e. Tindakan Pembetulan;
- f. Tindakan Pencegahan; dan
- g. Kajian Semula Pengurusan.

Lampiran:

A. Carta Organisasi Syarikat

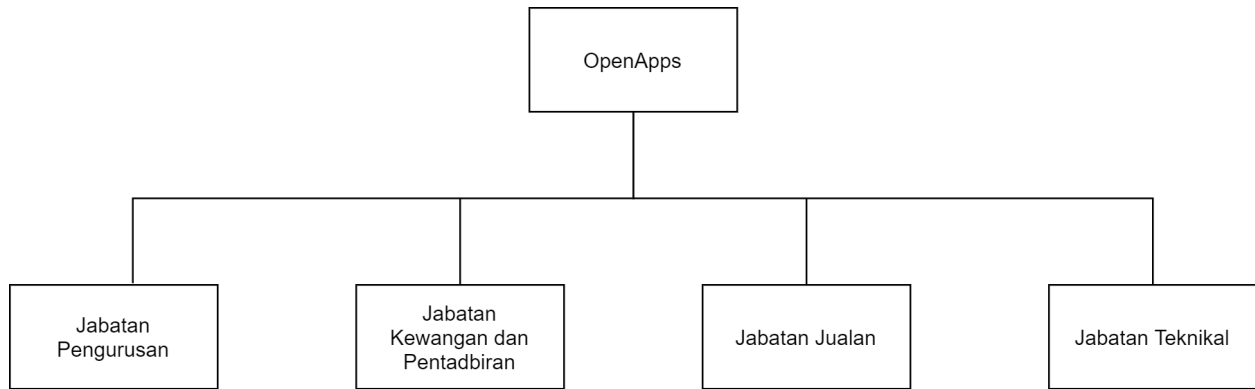


Figure 1: Carta Organisasi

B. Pihak berkepentingan, keperluan dan jangkaan

Jadual 5. Pihak berkepentingan, keperluan dan jangkaan

Pihak Berkepentingan	Keperluan	Jangkaan
1. Pelanggan luaran		
Kementerian dan agensi	a. Perkhidmatan projek integrasi sistem yang berkesan dan mapan selaras dengan persekitaran dan teknologi yang dinamik.	Perkhidmatan yang berkualiti, selamat, cekap dan mesra pelanggan serta mematuhi peraturan dan garis panduan yang ditetapkan.
	b. Menghubungkan manusia, perniagaan dan teknologi.	
Pembekal	Menyediakan material, teknologi dan sokongan selepas perkhidmatan.	Perkhidmatan sokongan yang berkualiti, cekap dan boleh dipercayai serta mematuhi terma kontrak.
2. Pemegang Taruh		
Institusi kewangan	Menyediakan sokongan kewangan dan perkhidmatan untuk kelangsungan projek.	Perkhidmatan sokongan yang berkualiti, cekap dan boleh dipercayai bagi manfaat bersama.
KWSP	Penjaga simpanan persaraan ahli dan menyediakan perlindungan kewangan kepada ahli atau waris (penerima).	Perkhidmatan sokongan yang berkualiti, cekap dan boleh dipercayai bagi manfaat bersama.
Pertubuhan Keselamatan Sosial (Perkeso)	Menyediakan perlindungan keselamatan sosial kepada semua pekerja dan tanggungan mereka. Skim Bencana Pekerjaan dan Skim Keilatan.	Perkhidmatan sokongan yang berkualiti, cekap dan boleh dipercayai bagi manfaat bersama.
3. Rakan Kolaborasi		
MAMPU	Perkongsian, pertukaran idea, halatuju dan dasar ICT kerajaan.	Perkongsian bestari yang menyokong kelestarian ICT.
Malaysian Industry Council for Defense	Forum yang menjurus kepada pertumbuhan dan kerjasama bidang industri pertahanan.	Perkongsian bestari yang menyokong pertumbuhan industri pertahanan.

C. Isu-isu luaran dan dalaman

Jadual 1: Isu-isu luaran dan dalaman

Serial	Issues	Type
1	Client default on payment	External
2	Client refuses to approve deliverables/milestones or delays approval	External
3	“Client’s change request for item”	External
4	Currency exchange rate of the imported item	External
5	Delayed Delivery Order	Internal/External
6	Delayed Invoice	Internal/External
7	Delayed Purchase Order	Internal/External
8	Delayed Quotation	Internal/External
9	Delivery of items/project stopped	Internal/External
10	Error/s in Delivery Order	Internal/External
11	Error/s in Invoice	Internal/External
12	Error/s in Purchase Order	Internal/External
13	Error/s in Quotation	Internal/External
14	Estimating and/or scheduling errors	Internal/External
15	Inadequate client testing leads cause defect list	Internal/External
16	Item becomes obsolete or is undermined by external or internal changes	Internal/External
17	Item imported hold up by custom	Internal/External
18	Item mistakenly delivered	Internal/External
19	Item mistakenly purchase	Internal/External
20	Item received is faulty/broken	Internal/External
21	Item received not according to specification	Internal/External
22	Sudden departure of key personnel could delay the project delivery	Internal
23	Theft of materials, intellectual property or equipment	Internal/External
24	Unplanned work that must be accommodated	External

D. Carta Pemetaan Proses

Konteks Organisasi
Peta Proses

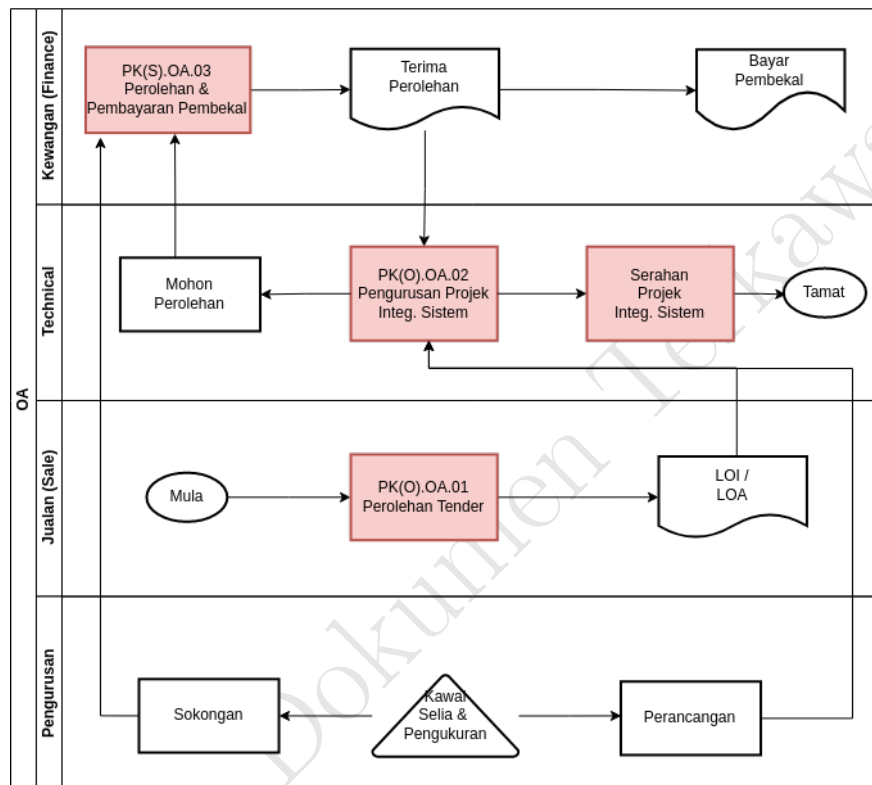


Figure 2: Carta Pemetaan Proses

E. Senarai Induk Dokumen Kualiti (Wajib)

Senarai Induk Dokumen:

1. MK.OA.01 - Proses Perolehan, Pemantauan dan Penyampaian Perkhidmatan Projek Integrasi Sistem
 2. PK(W).OA.01 - Prosedur Kawalan Dokumen Kualiti
 3. PK(W).OA.02 - Prosedur Pengurusan Rekod Kualiti
 4. PK(W).OA.03 - Prosedur Audit Dalaman
 5. PK(W).OA.04 - Prosedur Tindakan Pembetulan
 6. PK(W).OA.05 - Prosedur Tindakan Pencegahan
 7. PK(W).OA.06 - Prosedur Kawalan Penghasilan Output Tak Akur
-

F. Senarai Induk Dokumen Kualiti (Sokongan)

Senarai Induk Dokumen:

1. PK(S).OA.01 - Prosedur Pengendalian Aduan, Maklumbalas Pelanggan dan Penghargaan Serta Peti Aduan/Cadangan
 2. PK(S).OA.02 - Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
 3. PK(S).OA.03 - Prosedur Perolehan dan Pembayaran kepada Pembekal
 4. PK(S).OA.04 - Prosedur Pengendalian Latihan
 5. PK(S).OA.05 - Prosedur Penyediaan Bajet
 6. PK(S).OA.06 - Prosedur Penyelenggaraan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT)
 7. PK(S).OA.07 - Prosedur Pengurusan Aset dan Utiliti
 8. PK(S).OA.08 - Prosedur Pelaksanaan Integriti, Akauntabiliti dan Anti-Rasuah
 9. BSC.OA.01 - Balanced scorecard
 10. RAM.OA.01 - Pengurusan Penaksiran Risiko (RAM)
 11. PP.OA.01 - Piagam Pelanggan
-

G. Senarai Induk Dokumen Kualiti (Operasi)

Senarai Induk Dokumen:

1. PK(O).OA.01 - Prosedur Penyediaan Sebut Harga, Pengurusan Tender dan Rundingan Kontrak Projek Integrasi Sistem
 2. PK(O).OA.02 - Prosedur Pengurusan, Pemantauan dan Penyerahan Perkhidmatan Projek Integrasi Sistem
-

H. Penilaian dan pengurusan risiko

Jadual 2: Penilaian dan pengurusan risiko

Serial	Issues	Risk	Type	Impact	Likelihood
1	Client default on payment	Insignificant	External	2	3
2	Client refuses to approve deliverables/milestones or delays approval	Minor	External	2	2
3	“Client’s change request for item”	Minor	External	2	2
4	Currency exchange rate of the imported item	Minor	External	2	2
5	Delayed Delivery Order	Minor	Internal/ External	2	3
6	Delayed Invoice	Minor	Internal/ External	1	2
7	Delayed Purchase Order	Insignificant	Internal/ External	1	2
8	Delayed Quotation	Minor	Internal/ External	1	2
9	Delivery of items/project stopped	Minor	Internal/ External	2	2
10	Error/s in Delivery Order	Insignificant	Internal/ External	1	2
11	Error/s in Invoice	Minor	Internal/ External	3	3
12	Error/s in Purchase Order	Minor	Internal/ External	2	1
13	Error/s in Quotation	Minor	Internal/ External	2	3
14	Estimating and/or scheduling errors	Insignificant	Internal/ External	1	3
15	Inadequate client testing leads cause defect list	Insignificant	Internal/ External	1	2
16	Item becomes obsolete or is undermined by external or internal changes	Minor	Internal/ External	2	2
17	Item imported hold up by custom	Minor	Internal/ External	1	2
18	Item mistakenly delivered	Minor	Internal/ External	1	2
19	Item mistakenly purchase	Minor	Internal/ External	2	2
20	Item received is faulty/broken	Minor	Internal/ External	2	2
21	Item received not according to specification	Minor	Internal/ External	1	2
22	Sudden departure of key personnel could delay the project delivery	Minor	Internal	2	2
23	Theft of materials, intellectual property or equipment	Minor	Internal/ External	1	1
24	Unplanned work that must be accommodated	Minor	External	2	1

I. Objektif kualiti dan pengukuran

Jadual 3: Objektif kualiti dan pengukuran

Id	Perspektif	Objektif	Item	Ukuran
l11	Kapasiti Organisasi (L&G)	Inovasi/Kreativiti: Tambah nilai proses	# unit (Tempoh audit)	# unit
l12	Kapasiti Organisasi (L&G)	Inovasi/Kreativiti: Tingkat kemahiran staf	# staf	# staf
p11	Proses	Serahan projek	# serahan menepati jadual	# unit
p12	Proses	Serahan projek	# serahan awal dr jadual	# unit
p13	Proses	Serahan projek	# serahan lewat dr jadual	# unit
p21	Proses	Keberkesanan proses	# PO dikeluarkan 7 hari atau kurang	# unit
p22	Proses	Keberkesanan proses	# PO dikeluarkan 8 ke 13 hari	# unit
p23	Proses	Keberkesanan proses	# PO dikeluarkan lebih 13 hari	# unit
p24	Proses	Keberkesanan proses	# DO dikeluarkan 7 hari atau kurang	# unit
p25	Proses	Keberkesanan proses	# DO dikeluarkan 8 ke 13 hari	# unit
p26	Proses	Keberkesanan proses	# DO dikeluarkan lebih 13 hari	# unit
p27	Proses	Keberkesanan proses	# Sebut harga dikeluarkan 7 hari atau kurang	# unit
p28	Proses	Keberkesanan proses	# Sebut harga dikeluarkan 8 ke 13 hari	# unit
p29	Proses	Keberkesanan proses	# Sebut harga dikeluarkan lebih 13 hari	# unit
c11	Pelanggan	Kepuasan pelanggan	# % kepuasan	% kepuasan
c12	Pelanggan	Kepuasan pelanggan	# Bayar pembekal 25 hari atau kurang	# unit
c13	Pelanggan	Kepuasan pelanggan	# Bayar pembekal 26 ke 30 hari	# unit
c14	Pelanggan	Kepuasan pelanggan	# Bayar pembekal lebih 30 hari	# unit

Jadual 4: Kriteria pengukuran

Siri	Kriteria	Skor					
		1	3	5	<70%	70-80%	>80%
					1	3	5
1.	Inovasi/Kreativiti: Tambah nilai proses	1	3	5			
2.	Inovasi/Kreativiti: Tingkat kemahiran staf	1	3	5			
3.	# serahan menepati jadual		3				
4.	# serahan awal dr jadual			5			
5.	# serahan lewat dr jadual	1					
6.	# PO dikeluarkan 7 hari atau kurang			5			
7.	# PO dikeluarkan 8 ke 13 hari		3				
8.	# PO dikeluarkan lebih 13 hari	1					
9.	# DO dikeluarkan 7 hari atau kurang			5			
10.	# DO dikeluarkan 8 ke 13 hari		3				
11.	# DO dikeluarkan lebih 13 hari	1					
12.	# Sebut harga dikeluarkan 7 hari atau kurang			5			
13.	# Sebut harga dikeluarkan 8 ke 13 hari		3				
14.	# Sebut harga dikeluarkan lebih 13 hari	1					
15.	# % kepuasan						
16.	# Bayar pembekal 25 hari atau kurang			5			
17.	# Bayar pembekal 26 ke 30 hari		3				
18.	# Bayar pembekal lebih 30 hari	1					

J. Maklumat didokumentasikan

Klausa		Dokumen Kualiti	Maklumat-maklumat
7.1.5.1	Kawalan, pemantauan dan pengukuran kalibrasi	Pengecualian	Tidak berkenaan
7.2	Kekompetenan	PK(S).OA.04	Lampiran A,B dan C
8.2.3.2	Kajian semula keperluan untuk produk dan perkhidmatan	PK(S)OA.02	Minit MKSP
8.3.2	Perancangan reka bentuk dan pembangunan	Pengecualian	Tidak berkenaan
8.3.3	Input reka bentuk dan pembangunan	Pengecualian	Tidak berkenaan
8.3.4	Kawalan reka bentuk dan pembangunan	Pengecualian	Tidak berkenaan
8.3.5	Output reka bentuk dan pembangunan	Pengecualian	Tidak berkenaan
8.3.6	Perubahan reka bentuk dan pembangunan	Pengecualian	Tidak berkenaan
8.5.1	Kawalan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan	Pengecualian	Tidak berkenaan
8.5.3	Harta kepunyaan pelanggan atau penyedia luar	Pengecualian	Tidak berkenaan
8.5.6	Kawalan perubahan	PK(W).OA.04 & PK(W).OA.05	Lampiran A dan B
8.6	Pelepasan produk dan perkhidmatan	Rekod Ketakakuran	Kontrak pembekalan & pembekalan
8.7.2	Kawalan output tak akur	PK(W).OA.04	Lampiran A
9.1.1	Pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian	BSC.OA.01, PK(S).OA.01,PK(S).OA.03.B01	Kad skor BSC, Analisa kepuasan pelanggan
9.2	Program Audit dalaman	PK(W).OA.03	Lampiran A
9.2	Dapatan Audit dalaman	PK(W).OA.03	Lampiran B, C, D dan E
9.3	Kajian semula pengurusan	PK(S)OA.02	Minit MKSP
10.1	Penambahbaikan	PK(W).OA.04 & PK(W).OA.05	Lampiran A