



KERAJAAN MALAYSIA

**PEKELILING TRANSFORMASI PENTADBIRAN AWAM  
BIL. 1 TAHUN 2018**

**PANDUAN PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI BERASASKAN  
MS ISO 9001: 2015 BAGI AGENSI SEKTOR AWAM**

**UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN  
PENGURUSAN MALAYSIA (MAMPU)  
JABATAN PERDANA MENTERI**

## **KANDUNGAN**

<b>PERKARA</b>	<b>MUKA SURAT</b>
Tujuan	5
Latar Belakang	5
Keperluan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan MS ISO 9001: 2015 dalam Sektor Awam	6
Pelaksanaan	7
Pemakaian	8
Tarikh Berkuat Kuasa	8
Pertanyaan	9
Senarai Lampiran	10

## **SENARAI JADUAL**

<b>NO. JADUAL</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
1	Perubahan utama antara MS ISO 9001: 2008 dengan MS ISO 9001: 2015	16
2	Perbezaan prinsip pengurusan kualiti antara MS ISO 9001: 2008 dengan MS ISO 9001: 2015	17
3	Perbandingan klausa MS ISO 9001: 2008 dengan MS ISO 9001: 2015 (HLS)	19
4	Penjelasan prinsip-prinsip pengurusan kualiti MS ISO 9001: 2015	22
5	Struktur MS ISO 9001: 2015	24

## **SENARAI RAJAH**

<b>NO. RAJAH</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
1	Struktur turutan klausa HLS	15
2	Penjajaran istilah antara MS ISO 9001: 2008 dengan MS ISO 9001: 2015	17
3	Model Sistem Pendekatan Proses MS ISO 9001: 2015	18
4	Model Kitaran Rancang-Lakukan-Semak-Bertindak (PDCA) MS ISO 9001: 2015	18
5	Persamaan antara tindakan pencegahan dan pemikiran berasaskan risiko dalam MS ISO 9001: 2008 dengan MS ISO 9001: 2015	21
6	Proses pelaksanaan MS ISO 9001: 2015	46

## SENARAI SINGKATAN

<b>SINGKATAN</b>	<b>ISTILAH</b>
Agensi	Kementerian, Jabatan Persekutuan, Kerajaan Negeri, Badan Berkanun Persekutuan dan Negeri, Pejabat Daerah/Tanah dan Pihak Berkuasa Tempatan
Dokumen maklumat	Rekod atau dokumen dari luar yang diperoleh dan disimpan oleh agensi
HLS	<i>High Level Structure</i>
Maklumat didokumenkan	Rekod atau dokumen yang diwujudkan oleh agensi
MAMPU	Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia
MS	<i>Malaysian standard</i>
Pengurusan Atasan	Ketua Jabatan
PKPA	Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam
SPK	Sistem Pengurusan Kualiti
SPKPA	Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam

## **PEKELILING TRANSFORMASI PENTADBIRAN AWAM**

**BIL. 1 TAHUN 2018**

### **PANDUAN PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI BERASASKAN MS ISO 9001: 2015 BAGI AGENSI SEKTOR AWAM**

---

#### **TUJUAN**

1. Panduan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan MS ISO 9001: 2015 bagi Agensi Sektor Awam ini bertujuan sebagai rujukan kepada agensi bagi melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) berdasarkan MS ISO 9001: 2015 pada peringkat agensi.

#### **LATAR BELAKANG**

2. Perkhidmatan Awam Malaysia telah melaksanakan Standard Antarabangsa ISO sejak tahun 1996 melalui pengeluaran Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 2 Tahun 1996 bertajuk Garis Panduan bagi Melaksanakan MS ISO 9000 dalam Perkhidmatan Awam bertarikh 11 Julai 1996. Dengan pengeluaran PKPA tersebut, agensi awam diharuskan untuk melaksanakan SPK berdasarkan salah satu siri MS ISO iaitu MS ISO 9001, MS ISO 9002 atau MS ISO 9003 versi 1994.

3. Keputusan Kerajaan mengadaptasi Standard Antarabangsa ISO sebagai asas kepada SPK Perkhidmatan Awam pada ketika itu adalah berlandaskan hasrat kerajaan untuk terus berusaha meningkatkan keberkesanan dan kecekapan agensi dalam menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan. Pelaksanaan tersebut juga adalah sebagai satu daya usaha kepada semua usaha peningkatan kualiti yang telah diperkenalkan oleh kerajaan sejak awal tahun 1980-an.

4. Hasil semakan semula Standard Antarabangsa ISO 9000: 1994 oleh *International Organization for Standardization*, Standard Antarabangsa ISO versi tahun 2000 telah diterbitkan pada 15 Disember 2000 bagi menggantikan Standard Antarabangsa ISO versi tahun 1994. Standard Antarabangsa ISO tersebut telah menggabungkan Standard Antarabangsa ISO 9002 dan ISO 9003 ke dalam ISO 9001. Versi yang baharu ini dikenali sebagai Standard Antarabangsa ISO 9001: 2000, Sistem Pengurusan Kualiti-Keperluan. Selaras dengan itu, Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SPKPA) Bilangan 2 Tahun 2002 bertajuk Garis Panduan bagi Melaksanakan MS ISO 9000: 2000 dalam Perkhidmatan Awam telah dikeluarkan pada 16 Disember 2002 dan agensi telah disaran untuk beralih kepada versi MS ISO 9000: 2000.

5. Pada 14 November 2008, *International Organization for Standardization* telah menerbitkan Standard Antarabangsa ISO 9001: 2008 yang merupakan penambahbaikan kepada Standard Antarabangsa ISO 9001: 2000. Penambahbaikan tersebut meliputi penerangan dan penjelasan keperluan SPK yang lebih terperinci. Selaras dengan itu, Surat Ketua Pengarah MAMPU bertajuk Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001: 2008 dalam Sektor Awam telah diterbitkan pada 1 Januari 2010 sebagai panduan pelaksanaan MS ISO 9001:2008 kepada agensi.

6. Sejajar dengan trend pengurusan abad ke- 21, *International Organization for Standardization* meneruskan evolusi standardnya dengan menerbitkan standard terkini yang dikenali sebagai Standard Antarabangsa ISO 9001: 2015 pada 23 September 2015. *International Organization for Standardization* telah menetapkan tempoh tiga tahun iaitu sehingga September 2018 sebagai tempoh bagi semua negara anggota beralih kepada melaksanakan Standard Antarabangsa ISO 9001: 2015.

## **KEPERLUAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI BERASASKAN MS ISO 9001: 2015 DALAM SEKTOR AWAM**

7. MS ISO merupakan penerima pakaian (*adoption*) Standard Antarabangsa ISO yang dibangunkan oleh *International Organization for Standardization* sebagai *Malaysian Standard* (MS).

8. MS ISO menetapkan dan menerangkan elemen-elemen (keperluan) asas yang harus ada bagi sesuatu SPK dalam memastikan produk dan perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi sentiasa memenuhi kehendak pelanggan.

9. Selain memastikan produk dan perkhidmatan yang diberikan oleh agensi sentiasa memenuhi kehendak pelanggan, pelaksanaan SPK berdasarkan MS ISO dalam Perkhidmatan Awam juga adalah untuk meningkatkan lagi keberkesanan dan kecekapan penyampaian perkhidmatan di samping asas bagi SPK dalam MS ISO tersebut telah pun dilaksanakan oleh pihak kerajaan melalui program-program sedia ada seperti Manual Prosedur Kerja (MPK), Fail Meja (FM) dan myPortfolio.

10. Membangunkan dan melaksanakan SPK dalam persekitaran yang semakin dinamik dan kompleks merupakan suatu keputusan strategik bagi agensi kerana SPK merupakan satu kaedah yang telah terbukti dapat membantu agensi meningkatkan prestasi secara menyeluruh dan menyediakan asas yang kukuh bagi inisiatif pembangunan mapan.

11. Selain faedah di atas, faedah kepada agensi dengan pelaksanaan SPK berdasarkan MS ISO 9001: 2015 adalah seperti yang berikut:

- (i) agensi akan berupaya menyediakan produk dan perkhidmatan yang sentiasa memenuhi kehendak pelanggan dan mematuhi peraturan;
- (ii) meningkatkan kepuasan pelanggan;
- (iii) pendekatan proses yang digunakan dalam MS ISO 9001: 2015 dapat membantu agensi:
  - (a) memahami, mengurus serta mengawal saling hubungan dan saling kebergantungan antara proses yang akhirnya akan menyumbang kepada keberkesanan dan kecekapan dalam mencapai hasil yang ditetapkan;
  - (b) meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi; dan
  - (c) meminimumkan kesan negatif dengan melaksanakan proses kawalan pencegahan dan penambahbaikan;
- (iv) inovasi ke arah mewujudkan dan meneruskan usaha kerajaan dalam meningkatkan keberkesanan dan kecekapan kualiti penyampaian perkhidmatan; dan
- (v) melonjakkan kualiti penyampaian perkhidmatan agensi setaraf dan diiktiraf pada peringkat antarabangsa.

## **PELAKSANAAN**

12. Selaras dengan penerbitan MS ISO 9001: 2015, semua pensijilan MS ISO 9001: 2008 akan luput pada 15 September 2018. Oleh itu, agensi disarankan untuk mengambil salah satu tindakan yang berikut:

- (i) agensi yang telah memperoleh pensijilan MS ISO 9001: 2008 hendaklah beralih dan mendapatkan pensijilan MS ISO 9001: 2015 sebelum 15 September 2018; dan
- (ii) agensi yang belum memperoleh atau dalam tindakan pensijilan MS ISO 9001: 2008 haruslah terus beralih dan mendapatkan pensijilan MS ISO 9001: 2015.

13. Bagi tujuan pelaksanaan, agensi bolehlah merujuk Panduan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan MS ISO 9001: 2015 bagi Agensi Sektor Awam di **Lampiran A**.

14. Agensi dibenarkan untuk mendapatkan pensijilan melalui badan pensijilan yang diakreditasikan oleh Jabatan Standard Malaysia, Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi (MOSTI).
15. Agensi yang telah memperoleh pensijilan MS ISO 9001: 2015 haruslah mempamerkan logo terkini Jabatan Standard Malaysia dan logo badan pensijilan tersebut dalam semua dokumen berkaitan tertakluk kepada peraturan penggunaan Kepala Surat yang sedang berkuat kuasa.

## **PEMAKAIAN**

16. PTPA ini terpakai kepada semua Kementerian, Jabatan Persekutuan dan Badan Berkanun Persekutuan.
17. Pemakaian PTPA ini di Kerajaan Negeri termasuk Badan Berkanun Negeri, Pejabat Daerah/Tanah dan Pihak Berkuasa Tempatan adalah tertakluk pada penerimapakaian oleh Pihak Berkuasa Negeri berkenaan.
18. Panduan di **Lampiran A** hendaklah dibaca bersama-sama dengan Standard MS ISO 9001: 2015. Agensi bolehlah berhubung dengan Jabatan Standard Malaysia bagi mendapatkan standard yang berkaitan.
19. PTPA ini membatalkan Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SPKPA) Bilangan 2 Tahun 1997 bertajuk Panduan Mengenai Pelantikan Pakar Runding Swasta MS ISO 9000 oleh agensi kerajaan bertarikh 2 Januari 1997.
20. Bagi tujuan perolehan perkhidmatan perunding dan latihan, agensi hendaklah mematuhi semua peraturan kewangan dan pekeliling perbendaharaan oleh Kementerian Kewangan yang sedang berkuat kuasa.

## **TARIKH BERKUAT KUASA**

21. Panduan ini berkuat kuasa mulai tarikh dikeluarkan dan hendaklah mula berkuat kuasa di sesebuah negeri pada tarikh yang ditetapkan berhubung dengan negeri itu oleh Pihak Berkuasa Negeri.
22. Surat Ketua Pengarah MAMPU bil. BTSA.607 – 1 – 1 (68) bertarikh 1 Januari 2010 bertajuk Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001: 2008 dalam Sektor Awam tetap berkuat kuasa dan akan terbatal secara sendirinya berkuat kuasa 15 September 2018.

## **PERTANYAAN**

23. Sebarang pertanyaan mengenai panduan ini boleh dikemukakan kepada:

Pengarah,  
Bahagian Penyelidikan Pengurusan,  
Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU),  
Jabatan Perdana Menteri,  
Aras 3, Blok B1, Kompleks Jabatan Perdana Menteri,  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,  
**62502 PUTRAJAYA.**

No. Telefon: 03-8000 8000

No. Faksimile: 03-8888 3721

E-mel: webmaster@mampu.gov.my

**“BERSAMA-SAMA MELAKSANAKAN TRANSFORMASI”**

**“BERKHIDMAT UNTUK NEGARA”**

**DATO' DR. MAZLAN YUSOFF**

Ketua Pengarah

Unit Pemodenan Tadbiran dan

Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)

Jabatan Perdana Menteri

**18** Januari 2018

MAMPU.600-1/3/6 Jld. **2 (23)**

Diedarkan kepada:

Semua Ketua Setiausaha Kementerian

Semua Ketua Jabatan Persekutuan

Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri

Semua Pihak Berkuasa Berkanun Persekutuan dan Negeri

Semua Pejabat Daerah/Tanah

Semua Pihak Berkuasa Tempatan

## **SENARAI LAMPIRAN**

<b>LAMPIRAN</b>	<b>TAJUK</b>	<b>MUKA SURAT</b>
A	Panduan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan MS ISO 9001: 2015 bagi Agensi Sektor Awam	11

Lampiran A kepada  
Pekeliling Transformasi Pentadbiran Awam  
Bil. 1 Tahun 2018

**PANDUAN PELAKSANAAN  
SISTEM PENGURUSAN KUALITI BERASASKAN  
MS ISO 9001: 2015  
BAGI AGENSI SEKTOR AWAM**

**Hak Cipta Terpelihara**

**© Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), 2018**

Hak cipta terpelihara. Tidak dibenarkan mengeluarkan mana-mana bahagian daripada bahan cetakan ini atau memindahkannya ke dalam sebarang bentuk melalui sebarang cara, sama ada secara elektronik atau mekanik, termasuk fotokopi, gambar, rakaman atau sebarang bentuk penyimpanan maklumat dan sistem menyalin sebelum mendapat keizinan bertulis daripada Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU).

**Diterbitkan oleh:**

Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU),  
Jabatan Perdana Menteri,  
Aras 6, Blok B2, Kompleks Jabatan Perdana Menteri,  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,  
62502 Putrajaya, Malaysia.

Tel : 03 - 8000 8000  
Faks : 03 - 8888 3721  
Laman web: [www.mampu.gov.my](http://www.mampu.gov.my)

## **KANDUNGAN**

<b>PERKARA</b>	<b>MUKA SURAT</b>
Pengenalan	14
Perubahan Utama MS ISO 9001: 2015	15
Prinsip Pengurusan Kualiti MS ISO 9001: 2015	22
Model Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001: 2015	23
Struktur MS ISO 9001: 2015	24
Panduan Klausu MS ISO 9001: 2015 bagi Agensi Sektor Awam	25
Kaedah Pelaksanaan Standard MS ISO 9001: 2015 dalam Sektor Awam	46
Penutup	50

## **1. PENGENALAN**

Panduan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Berasaskan MS ISO 9001: 2015 bagi Agensi Sektor Awam ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan serta kefahaman agensi mengenai perubahan terkini standard, keperluan standard dan kaedah pelaksanaan SPK berdasarkan MS ISO 9001: 2015 pada peringkat agensi.

Panduan ini tidak menggantikan MS ISO 9001: 2015 yang diterbitkan oleh Jabatan Standard Malaysia. Panduan ini hanyalah sebagai salah satu sumber rujukan bagi tujuan peningkatan pengetahuan dan kefahaman agensi mengenai keperluan standard dan kaedah pelaksanaan SPK berdasarkan MS ISO 9001: 2015 bagi agensi sektor awam.

Panduan klausa dalam panduan ini hanya menyenaraikan keperluan asas yang perlu dipatuhi dan contoh yang boleh digunakan oleh agensi bagi mewujudkan dan melaksanakan SPK berdasarkan MS ISO 9001: 2015 dari perspektif Perkhidmatan Awam Malaysia. Di samping mematuhi keperluan asas yang ditetapkan dalam standard, agensi digalakkan untuk membuat penambahbaikan terhadap keperluan asas yang ditetapkan. Untuk mengusahakan penambahbaikan terhadap keperluan asas yang telah diwujudkan, agensi bolehlah mengenal pasti dan mencontohi amalan-amalan terbaik yang boleh dijadikan tanda aras.

Terdapat keperluan di bab 6 panduan (Panduan Klausa MS ISO 9001: 2015 bagi Agensi Sektor Awam) yang menggunakan warna biru. Penggunaan warna biru tersebut adalah untuk memaklumkan kepada agensi bahawa keperluan di klausa tersebut mewajibkan agensi untuk menyediakan maklumat didokumentasikan.

## 2. PERUBAHAN UTAMA MS ISO 9001: 2015

Terdapat sembilan perubahan utama antara MS ISO 9001:2008 dengan MS ISO 9001: 2015. Perubahan tersebut adalah seperti **Jadual 1**.

### (i) Struktur Aras Tinggi atau HLS (*High Level Structure*)

HLS ialah intipati Annex SL ISO yang merupakan rangka kerja generik untuk sistem pengurusan dan rangka tindakan (*blueprint*) bagi semakan standard serta pewujudan standard baharu.

HLS merujuk kepada struktur turutan klausa dan teks, istilah dan takrifan yang sama bagi Standard Sistem Pengurusan. Ia bertujuan untuk memudahkan integrasi antara sistem pengurusan yang dilaksanakan oleh organisasi.

HLS terdiri daripada 10 klausa dan menggunakan istilah generik yang membolehkan istilah yang digunakan oleh organisasi tidak perlu digantikan dengan istilah yang digunakan dalam standard.

Struktur klausa HLS dan penjajaran istilah dalam MS ISO 9001: 2015 adalah seperti **Rajah 1** dan **Rajah 2**.

KLAUSA	TAJUK		
1	Skop		
2	Rujukan normatif		
3	Istilah dan takrifan		
4	Konteks organisasi	Klausa 4.3	Menentukan skop sistem pengurusan A
5	Kepimpinan	Klausa 4.4	Sistem pengurusan A dan prosesnya
6	Perancangan	Klausa 6.2	Objektif A dan perancangan untuk mencapainya
7	Sokongan		
8	Operasi		
9	Penilaian prestasi		
10	Penambahbaikan		

**Rajah 1:** Struktur turutan klausa HLS

Bagi mendapatkan pemahaman lanjut berhubung HLS, agensi bolehlah merujuk *ISO/IEC Directive, Part 1, Consolidated ISO Supplement-Procedures specific to ISO*.

Jadual 1: Perubahan utama antara MS ISO 9001: 2008 dengan MS ISO 9001: 2015

BIJ.	PERKARA	MS ISO 9001: 2008	MS ISO 9001: 2015
i	<b>Struktur</b>	Biasa	Aras Tinggi ( <i>High Level Structure – HLS</i> )
ii	<b>Prinsip pengurusan kualiti</b>	Lapan	Tujuh
iii	<b>Model Sistem Pengurusan Kualiti</b>	Pendekatan proses	1. Pendekatan proses; dan 2. Kitaran Rancang – Lakukan – Semak – Bertindak (PDCA).
iv	<b>Klausua</b>	Lapan	Sepuluh
v	<b>Keperluan Sistem Pengurusan Kualiti</b>	1. Mewujudkan, mendokumentasikan, melaksanakan, menyelenggarakan satu Sistem Pengurusan Kualiti dan menambah baik keberkesanannya secara berterusan.	1. Mewujudkan, melaksanakan, menyelenggarakan dan menambah baik secara berterusan Sistem Pengurusan Kualiti; 2. Memahami organisasi dan konteksnya; 3. Memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan; dan 4. Menentukan skop Sistem Pengurusan Kualiti.
vi	<b>Keperluan peranan, tanggungjawab dan bidang kuasa</b>	Wakil pengurusan	Pihak / pihak-pihak yang relevan
vii	<b>Keperluan pendokumenan</b>	1. Dasar kualiti; 2. Objektif kualiti; 3. <b>Manual kualiti</b> ; 4. Prosedur dan rekod didokumentasikan yang diperlukan oleh standard; dan 5. Dokumen termasuk rekod yang ditentukan oleh organisasi sebagai perlu.	1. Dasar kualiti; 2. Objektif kualiti; 3. Maklumat didokumentasikan yang diperlukan oleh standard; dan 4. Maklumat didokumentasikan yang ditentukan perlu oleh organisasi.
viii	<b>Keperluan perancangan</b>	1. Objektif kualiti; dan 2. Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti.	1. Tindakan menyatakan risiko dan peluang; 2. Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya; dan 3. Merancang perubahan.
ix	<b>Keperluan penambahaikan</b>	1. Penambahbaikan berterusan; 2. Tindakan pembetulan; dan 3. <b>Tindakan pencegahan</b> .	1. Ketakakuran dan tindakan pembetulan; dan 2. Penambahbaikan berterusan.

Nota: Tulisan merah dalam jadual merujuk keperluan dalam MS ISO 9001: 2008 yang telah digugurkan dalam MS ISO 9001: 2015

ISTILAH	
ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Produk	Produk dan perkhidmatan
Tidak dimasukkan	Istilah ini tidak digunakan lagi
Wakil Pengurusan	Istilah ini tidak digunakan lagi
Pendokumenan, manual kualiti, prosedur yang didokumentasikan, rekod	Maklumat didokumentasikan
Persekutuan kerja	Persekuturan untuk operasi proses
Peralatan pemantauan dan pengukuran	Pemantauan dan pengukuran sumber
Produk dibeli	Produk dan perkhidmatan sediaan luar
Pembekal	Penyedia luar

**Wakil Pengurusan:** tanggungjawab dan kuasa serupa diperuntukkan tetapi tiada keperluan bagi wakil pengurusan tunggal

Agensi boleh memilih untuk menggunakan istilah yang sesuai dengan operasinya (contoh: menggunakan "rekod", "pendokumenan" atau "protokol" dan bukannya "maklumat didokumentasikan")

Rajah 2: Penjajaran istilah antara MS ISO 9001: 2008 dengan MS ISO 9001: 2015

## ii) Prinsip Pengurusan Kualiti

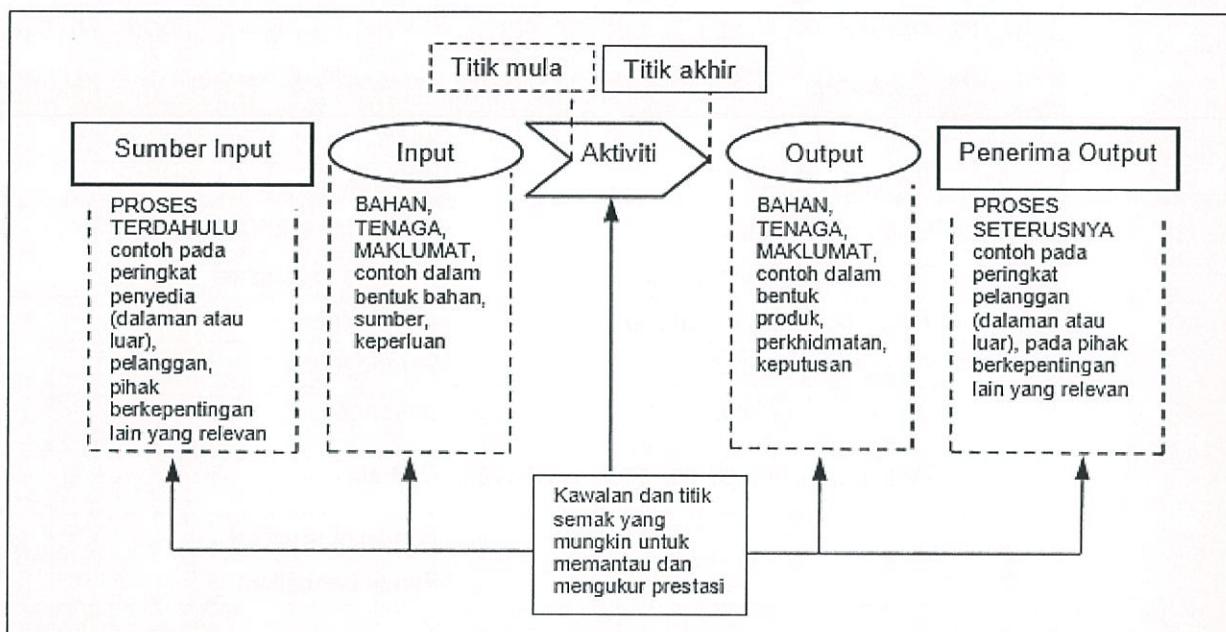
Prinsip pengurusan kualiti dalam MS ISO 9001: 2015 telah dikurangkan kepada tujuh berbanding lapan dalam MS ISO 9001: 2008. Perbezaan prinsip pengurusan kualiti antara MS ISO 9001: 2008 dengan MS ISO 9001: 2015 adalah seperti **Jadual 2**, manakala huriaian bagi prinsip tersebut adalah seperti perkara 3 di muka surat 22.

**Jadual 2:** Perbezaan prinsip pengurusan kualiti antara MS ISO 9001: 2008 dengan MS ISO 9001: 2015

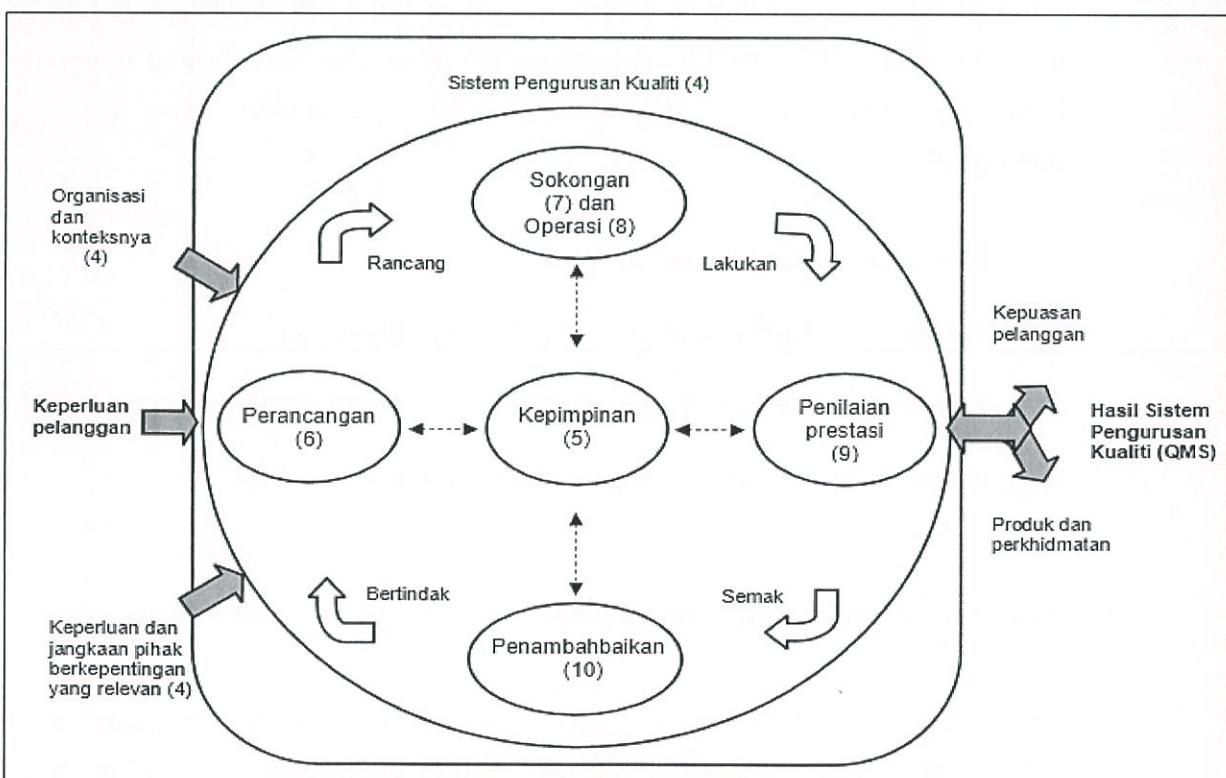
MS ISO 9001: 2008	MS ISO 9001: 2015
Tumpuan kepada pelanggan	Fokus pelanggan
Kepimpinan	Kepimpinan
Penglibatan anggota agensi	Penglibatan orang
Pendekatan proses	Pendekatan proses
Pengurusan yang mengamalkan pendekatan sistem	Tiada
Penambahbaikan secara berterusan	Penambahbaikan
Pendekatan membuat keputusan berdasarkan fakta	Pembuatan keputusan berdasarkan bukti
Hubungan dengan pembekal untuk faedah bersama	Pengurusan perhubungan

### (iii) Model Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001: 2015

Pelaksanaan keperluan (klausa) dalam MS ISO 9001: 2015 adalah berdasarkan pendekatan proses dan Kitaran Rancang-Lakukan-Semak-Bertindak (PDCA) seperti **Rajah 3** dan **Rajah 4**.



**Rajah 3:** Model Sistem Pendekatan Proses MS ISO 9001: 2015



*Nota: Nombor di dalam kurungan merujuk klausa dalam Standard MS ISO 9001: 2015.*

**Rajah 4:** Model Kitaran Rancang-Lakukan-Semak-Bertindak (PDCA) MS ISO 9001: 2015

(iv) **Klausa**

Dengan penggunaan HLS, MS ISO 9001: 2015 mengandungi 10 klausa berbanding MS ISO 9001: 2008 yang hanya mengandungi lapan klausa. Perbandingan klausa tersebut adalah seperti **Jadual 3**.

**Jadual 3:** Perbandingan klausa MS ISO 9001:2008 dengan MS ISO 9001:2015 (HLS)

KLAUSA	MS ISO 9001:2008	MS ISO 9001:2015
1	Skop	Skop
2	Rujukan normatif	Rujukan normatif
3	Istilah dan takrifan	Istilah dan takrifan
4	Sistem Pengurusan Kualiti	Konteks organisasi
5	Tanggungjawab pengurusan	Kepimpinan
6	Pengurusan sumber	Perancangan
7	Penghasilan produk	Sokongan
8	Pengukuran, analisis dan penambahbaikan	Operasi
9	-	Penilaian prestasi
10	-	Penambahbaikan

Walau bagaimanapun, perbezaan klausa tersebut adalah disebabkan oleh pewujudan, penggabungan, penjenamaan semula dan penyusunan semula klausa serta subklausa MS ISO 9001: 2008. Namun, tiga perubahan besar dan ketara yang terdapat dalam klausa dan subklausa MS ISO 9001:2015 adalah pewujudan klausa dan subklausa baharu iaitu:

- (a) **Klausa 4 : Konteks organisasi.**
- (b) **Klausa 4.1 : Memahami organisasi dan konteksnya.**
- (b) **Klausa 4.2 : Memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan.**
- (c) **Klausa 6.1 : Tindakan menyatakan risiko dan peluang.**

(v) **Keperluan Sistem Pengurusan Kualiti**

Berbanding MS ISO 9001: 2008, Keperluan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001: 2015 menetapkan bahawa organisasi hendaklah menentukan:

- a) 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;
- b) pihak yang berkepentingan yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti;
- c) keperluan pihak yang berkepentingan yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti; dan
- d) menentukan sempadan dan kesesuaian sistem pengurusan kualiti untuk mewujudkan skopnya.

**(vi) Keperluan peranan, tanggungjawab dan bidang kuasa**

Berbeza dengan MS ISO 9001: 2008, MS ISO 9001: 2015 tidak menetapkan keperluan untuk melantik seorang wakil pengurusan. Namun, tanggungjawab dan kuasa yang serupa tetap diperuntukkan dan perlu dilaksanakan oleh pengurusan atasan dan organisasi tanpa perlu melantik wakil pengurusan tunggal.

**(vii) Keperluan pendokumenan**

MS ISO 9001: 2015 tidak menetapkan keperluan untuk menyediakan dokumen khas manual kualiti seperti pelaksanaan MS ISO 9001: 2008. Ini kerana semua keperluan dokumen dalam standard telah disejajarkan dengan penggunaan istilah “maklumat didokumentasikan” yang akan terwujud dengan sendirinya semasa pelaksanaan keperluan.

**(viii) Keperluan perancangan**

Berbanding MS ISO 9001: 2008, MS ISO 9001: 2015 telah menambah keperluan baharu dalam keperluan perancangan iaitu tindakan menyatakan risiko dan peluang.

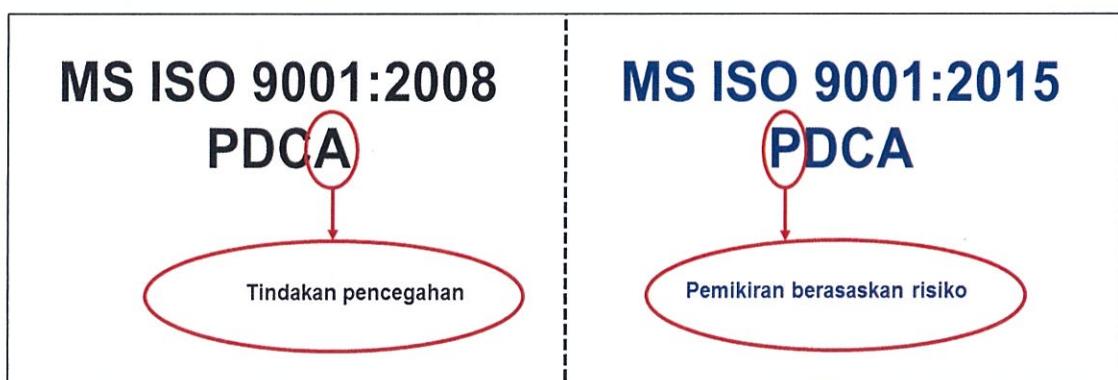
Keperluan standard menetapkan bahawa organisasi hendaklah merancang tindakan bagi menyatakan risiko. Namun, tidak ada keperluan terhadap kaedah formal pengurusan risiko yang perlu dipatuhi oleh organisasi. Oleh itu, organisasi boleh memilih untuk membangunkan metodologi pengurusan risiko tersendiri ataupun menerima pakai model, teori ataupun standard pengurusan risiko yang lain.

## (ix) Keperluan penambahbaikan

Satu daripada matlamat utama SPK adalah untuk berfungsi sebagai alat pencegahan. Oleh itu, MS ISO 9001: 2015 tidak mempunyai klausa atau subklausa tentang tindakan pencegahan berbanding MS ISO 9001: 2008 yang mempunyai subklausa khas untuk tindakan pencegahan. Sebaliknya, MS ISO 9001: 2015 mempunyai subklausa khas bagi tindakan menyatakan risiko dan peluang (subklausa 6.1).

Secara tersirat, tindakan pencegahan akan terlaksana dengan sendirinya melalui konsep pemikiran berasaskan risiko.

Konsep pemikiran berasaskan risiko MS ISO 9001: 2015 dan tindakan pencegahan MS ISO 9001: 2008 ini saling berkait dan telah dilaksanakan dalam kedua-dua standard. Persamaan antara tindakan pencegahan dan pemikiran berasaskan risiko dalam MS ISO 9001: 2008 dengan MS ISO 9001: 2015 adalah seperti **Rajah 5**.



**Rajah 5:** Persamaan antara tindakan pencegahan dan pemikiran berasaskan risiko dalam MS ISO 9001: 2008 dengan MS ISO 9001: 2015.

Selain sembilan perubahan besar di atas, perubahan lain yang terdapat dalam MS ISO 9001: 2015 adalah seperti yang berikut:

- (a) memberikan penekanan kepada aktiviti-aktiviti organisasi dan pelanggan termasuk pihak yang berkepentingan;
- (b) tiada klausa dikecualikan (*exclusion*) berbanding MS ISO 9001: 2008 yang menyatakan pada klausa 1.2 bahawa klausa 7 boleh dikecualikan pemakaianya. Berpandukan klausa 4.3 dalam MS ISO 9001: 2015, organisasi boleh memutuskan sesuatu keperluan itu tidak terpakai sekiranya keputusan itu tidak akan mengakibatkan kegagalan untuk mencapai keakuratan produk dan perkhidmatan.

### 3. PRINSIP PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001: 2015

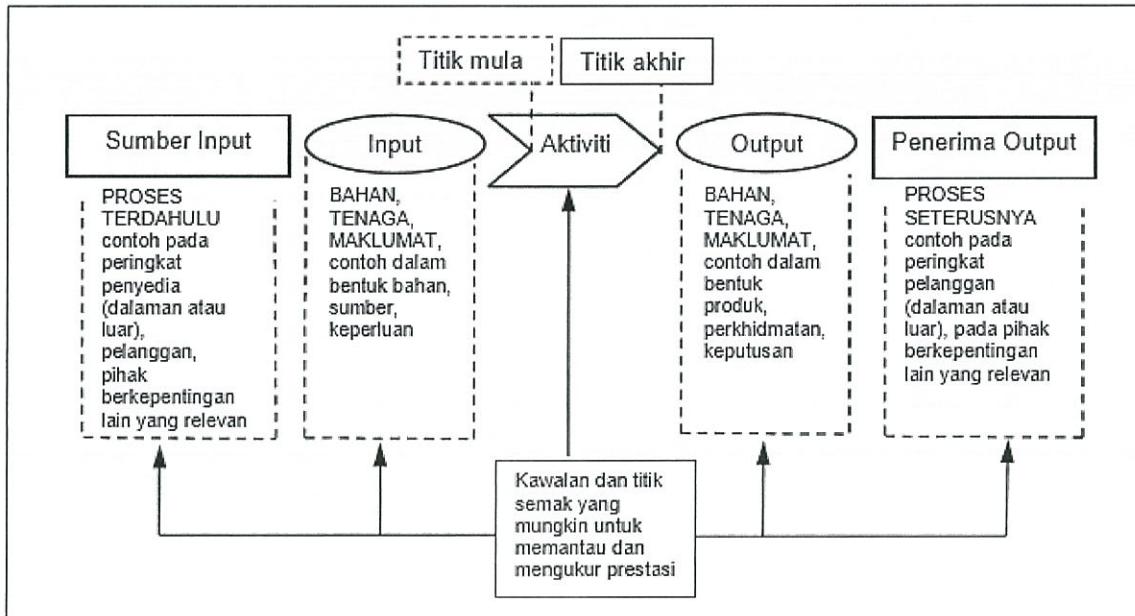
Terdapat tujuh prinsip pengurusan kualiti yang diterapkan dalam MS ISO 9001: 2015 dan penjelasan prinsip tersebut adalah seperti **Jadual 4**.

**Jadual 4:** Penjelasan prinsip-prinsip pengurusan kualiti MS ISO 9001: 2015

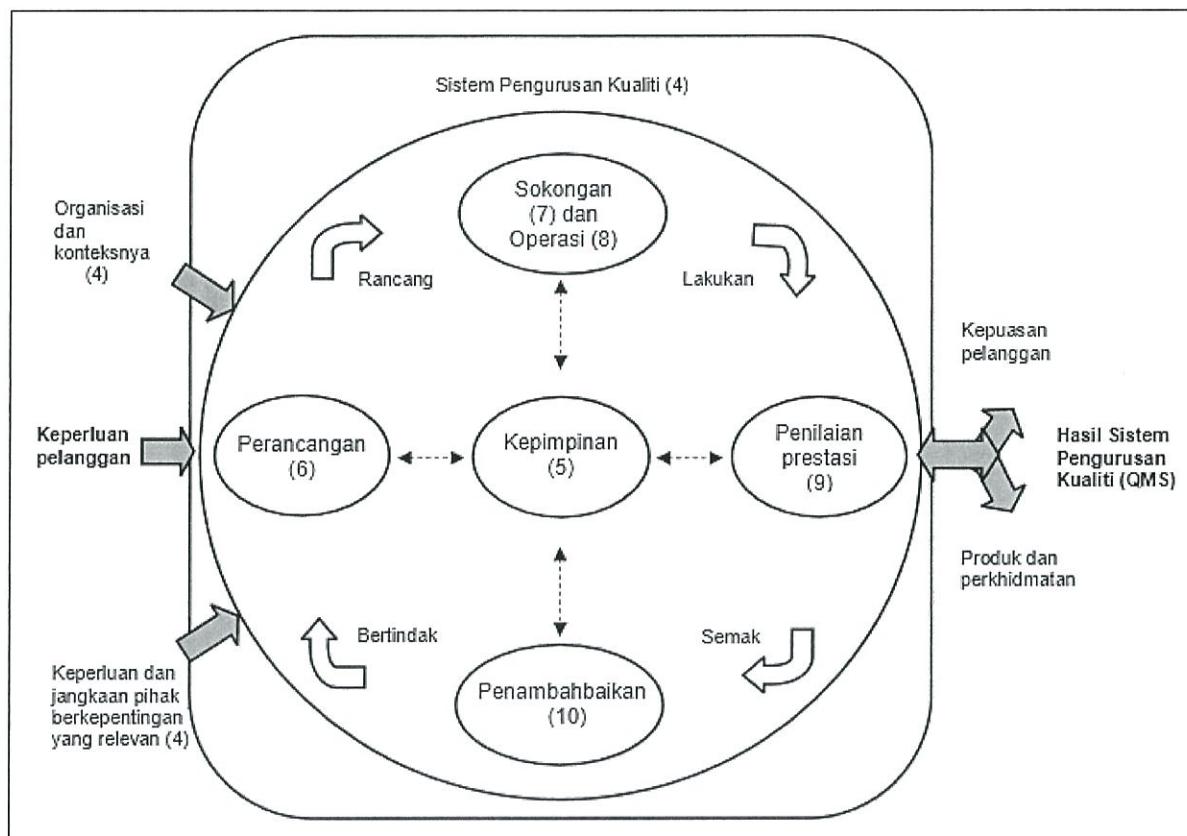
Bil.	Prinsip	Penjelasan
1	<b>Fokus Pelanggan</b>	Fokus utama pengurusan kualiti perlulah menjurus kepada memenuhi keperluan pelanggan dan memacu kepada pencapaian melebihi jangkaan pelanggan.
2	<b>Kepimpinan</b>	Pemimpin pada setiap peringkat hendaklah menggalakkan dan melibatkan semua warga organisasi dalam menetapkan tujuan dan hala tuju objektif kualiti organisasi. Tujuan dan hala tuju tersebut perlulah selari dan saling berhubung kait pada setiap peringkat.
3	<b>Pelibatan Orang</b>	Kekompetenan, pemberian kuasa kepada warga organisasi dan libatkan mereka pada setiap peringkat diperlukan bagi meningkatkan keupayaan organisasi untuk mencipta dan menyampaikan nilai.
4	<b>Pendekatan Proses</b>	Keputusan yang konsisten dan seperti jangkaan akan lebih mudah dicapai apabila proses saling berkait difahami dan diuruskan.
5	<b>Penambahbaikan</b>	Organisasi hendaklah sentiasa memberikan fokus dalam penambahbaikan berterusan.
6	<b>Pembuatan Keputusan Berasaskan Bukti</b>	Keputusan yang dibuat berasaskan analisis dan penilaian data serta maklumat lebih berkeupayaan untuk memberikan keputusan seperti yang dikehendaki.
7	<b>Pengurusan Perhubungan</b>	Organisasi hendaklah mengenal pasti dan menguruskan secara bijak faedah dan hubungan dengan pihak berkepentingan untuk mengekalkan kecemerlangan organisasi secara bijak.

#### 4. MODEL SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001: 2015

Pelaksanaan keperluan dalam MS ISO 9001: 2015 adalah berdasarkan Model Sistem Pendekatan Proses dan Model Kitaran PDCA seperti **Rajah 3** dan **Rajah 4**.



**Rajah 3:** Model Sistem Pendekatan Proses MS ISO 9001: 2015



*Nota: Nombor di dalam kurungan merujuk klausu dalam Standard MS ISO 9001: 2015.*

**Rajah 4:** Model Kitaran Rancang-Lakukan-Semak-Bertindak (PDCA) MS ISO 9001: 2015

## 5. STRUKTUR MS ISO 9001: 2015

Struktur MS ISO 9001: 2015 terdiri daripada sepuluh klausula seperti **Jadual 5**.

**Jadual 5:** Struktur MS ISO 9001: 2015

KLAUSA	KANDUNGAN	PENERANGAN RINGKAS
1	Skop	Penerangan berkaitan dengan tujuan standard diterbitkan.
2	Rujukan normatif	Menetapkan bahawa dokumen yang perlu dirujuk bagi mendapatkan penjelasan mengenai asas dan tafsiran standard ketika melaksanakan MS ISO 9001: 2015 ialah MS ISO 9000: 2011 – <i>Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary</i> .
3	Istilah dan takrifan	Menjelaskan bahawa istilah atau definisi yang digunakan dalam MS ISO 9001: 2015 adalah sama dengan MS ISO 9000.
4	Konteks Organisasi	Penerangan keperluan berhubung aspek konteks organisasi, iaitu: 4.1: Memahami organisasi dan konteksnya 4.2: Memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan 4.3: Menentukan skop sistem pengurusan kualiti 4.4: Sistem pengurusan kualiti dan prosesnya.
5	Kepimpinan	Penerangan keperluan berhubung aspek kepimpinan, iaitu: 5.1: Kepimpinan dan komitmen 5.2: Dasar 5.3: Peranan, tanggungjawab dan bidang kuasa organisasi.
6	Perancangan	Penerangan keperluan berhubung aspek perancangan, iaitu: 6.1: Tindakan menyatakan risiko dan peluang 6.2: Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya 6.3: Merancang perubahan.
7	Sokongan	Penerangan keperluan berhubung aspek sokongan, iaitu: 7.1: Sumber 7.2: Kekompetenan 7.3: Kesedaran 7.4: Komunikasi 7.5: Maklumat didokumentasikan.
8	Operasi	Penerangan keperluan berhubung aspek operasi, iaitu: 8.1: Perancangan dan kawalan operasi 8.2: Keperluan untuk produk dan perkhidmatan 8.3: Reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan 8.4: Kawalan terhadap proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar 8.5: Penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan 8.6: Pelepasan produk dan perkhidmatan 8.7: Kawalan output tak akur.
9	Penilaian prestasi	Penerangan keperluan berhubung aspek penilaian prestasi, iaitu: 9.1: Pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian 9.2: Audit dalam 9.3: Kajian semula pengurusan.
10	Penambahbaikan	Penerangan keperluan berhubung aspek penambahbaikan, iaitu: 10.1: Am 10.2: Ketakakuran dan tindakan pembetulan 10.3: Penambahbaikan berterusan.

Agensi yang ingin melaksanakan dan mendapatkan pensijilan berasaskan MS ISO 9001: 2015 perlu mematuhi keperluan klausula 4 hingga 10.

## 6. PANDUAN KLAUSA MS ISO 9001: 2015 BAGI AGENSI SEKTOR AWAM

### KLAUSA 4 KONTEKS ORGANISASI

#### **Klausa 4.1: Memahami organisasi dan konteksnya**

Agensi yang telah mempunyai pelan strategik, maklumat analisis persekitaran dalam pelan strategik boleh digunakan bagi memenuhi klausa ini.

Agensi yang tidak mempunyai pelan strategik bolehlah mempertimbangkan untuk mewujudkan Pelan Strategik Organisasi ataupun membincangkan keperluan tersebut semasa mana-mana mesyuarat yang bersesuaian pada peringkat agensi seperti Mesyuarat Pengurusan/Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP). Walau bagaimanapun, agensi digalakkan untuk menggunakan kaedah yang sistematik bagi tujuan ini seperti Analisis SWOT kerana kaedah itu merangkumi isu dalaman iaitu kekuatan (*strengths*) dan kekurangan (*weakness*), isu luaran iaitu peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*), faktor positif iaitu kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*) dan faktor negatif iaitu kekurangan (*weakness*) dan ancaman (*threats*).

Maklumat tersebut perlu didokumenkan bagi memudahkan pembuktian semasa audit.

#### Klausa lain yang berkaitan:

- (1) Klausa 9.3.2 (b) – Input Kajian Semula Pengurusan; dan
- (2) Klausa 4.3 – Menentukan Skop SPK.

#### **Klausa 4.2: Memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan**

Keperluan pelanggan dan pihak-pihak berkepentingan boleh dibuat dalam tiga bahagian iaitu, yang berkaitan dengan hala tuju strategik organisasi, proses (produk dan perkhidmatan organisasi) rutin dan proses baru.

Disyorkan supaya penentuan pelanggan dan pihak-pihak berkepentingan serta keperluan mereka bagi proses (produk dan perkhidmatan) baru dikendalikan ketika setiap kali melaksanakan tugas baru.

Keperluan dan jangkaan pelanggan serta pihak berkepentingan boleh berubah dari semasa ke semasa serta setiap kali berlaku perubahan pelanggan dan pihak berkepentingan. Walau bagaimanapun, keperluan juga boleh berubah walaupun tidak berlaku perubahan pelanggan dan pihak berkepentingan. Oleh sebab itu, perkara ini perlu sentiasa disemak dan dikemaskinikan.

#### Klausa lain yang berkaitan:

- Klausa 9.3.2 c (1) – kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan.

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

Penentuan skop kini ditakrifkan dengan lebih jelas dan menghendaki agensi untuk mengambil kira maklumat berkaitan isu luaran dan dalaman, keperluan pihak berkepentingan serta produk dan perkhidmatan yang akan terlibat dengan SPK.

Klausa ini juga menerangkan bahawa agensi dibenarkan untuk menentukan dan mengecualikan keperluan (klausa) yang akan terlibat dengan SPK. Agensi hendaklah memastikan skop SPK agensi merangkumi semua produk dan perkhidmatan teras agensi.

Maklumat skop hendaklah didokumenkan.

**Contoh Skop:**

- (1) SPK ini hanya terpakai bagi Ibu Pejabat sahaja dan tidak termasuk agensi-agensi peringkat cawangan.
- (2) Keperluan klausa 8.5.3 dikekualikan bagi perkhidmatan A kerana proses kerja yang terlibat hanyalah pada peringkat dalaman dan tidak melibatkan barang kepunyaan pelanggan/orang luar.

*Perkara di atas perlu dibincangkan semasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan atau Perancangan Strategik dan minit mesyuarat tersebut boleh digunakan sebagai pembuktian kepada pematuhan keperluan ini.*

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

#### **Klausa 4.4.1**

MS ISO 9001: 2015 tidak mewajibkan keperluan untuk mewujudkan dokumen khas manual kualiti seperti MS ISO 9001: 2008. Walau bagaimanapun, klausa ini adalah setara dengan keperluan 4.4.4 (manual kualiti) dalam MS ISO 9001: 2008 dengan tambahan keperluan untuk menyatakan risiko dan peluang.

Bagi agensi yang telah melaksanakan MS ISO 9001: 2008, agensi digalakkan untuk mengekalkan dan mengemaskinikan manual kualiti yang sedia ada dengan memasukkan keperluan 4.4.1 (f). Bagi agensi yang belum melaksanakan MS ISO 9001: 2008, agensi digalakkan untuk mewujudkan dokumen yang setara dengan manual kualiti dan dikandungkan bersekali dengan keperluan klausa 4.3.

Bukti sahih bagi pelaksanaan dan pematuhan akan terwujud secara tidak langsung semasa organisasi melaksanakan klausa-klausa dalam standard.

**Contoh pelaksanaan:**

Membincangkan keperluan-keperluan klausa di atas semasa mesyuarat seperti Mesyuarat Pengurusan.

**Contoh pembuktian:**

Minit Mesyuarat Pengurusan yang memutuskan pemakaian klausa-klausa yang terdapat dalam standard dan manual kualiti.

**Klausa 4.4.2**

Klausa ini sekadar memaklumkan kewajipan organisasi untuk mengemas kini dan menyimpan maklumat didokumenkan yang telah ditetapkan oleh standard.

## KLAUSA 5

### Kepimpinan

#### **Klausa 5.1: Kepimpinan**

##### **Klausa 5.1.1: Am**

Contoh pelaksanaan:

Pengurusan atasan membincangkan perkara tersebut semasa mesyuarat seperti Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan atau menetapkan penyediaan laporan status perkara tersebut secara berkala.

Contoh pembuktian:

Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan, laporan audit dalaman, teks ucapan, salinan e-mel atau laporan penyertaan KIK.

Klausa lain yang berkaitan:

Klausa 9.1.3 – Analisis dan penilaian.

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

Contoh pelaksanaan:

Pengurusan atasan membincangkan perkara tersebut semasa mesyuarat seperti Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Contoh pembuktian:

Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Klausa lain yang berkaitan:

Klausa 9.3.2 c (1) – kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan.

#### **Klausa 5.2: Dasar**

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

Contoh pelaksanaan dan pembuktian:

Pengurusan atasan menandatangani dokumen dasar kualiti yang memenuhi keperluan di atas.

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

Contoh pelaksanaan:

Membincangkannya dalam mesyuarat seperti Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dan menetapkan dasar kualiti sebagai salah satu kandungan dalam klausa 7.4.

Contoh pembuktian:

Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan, pelaksanaan klausa 7.3, pelaksanaan klausa 7.4, salinan e-mel, papan notis dan teks ucapan.

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

#### Contoh pelaksanaan:

Pelaksanaan klausa 9.2 dan membincangkannya semasa mesyuarat seperti Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

#### Contoh pembuktian:

Salinan surat pelantikan pegawai pelaksana MS ISO agensi, salinan surat pelantikan juruaudit dalaman, salinan surat perwakilan kuasa, laporan audit dalaman dan Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

## KLAUSA 6

### Perancangan

#### **Klausula 6.1: Tindakan menyatakan risiko dan peluang**

##### **Klausula 6.1.1**

Agensi boleh menggunakan kaedah yang bersesuaian dalam menentukan risiko dan peluang yang perlu ditangani. Walau bagaimanapun, sekiranya agensi telah mempunyai Pelan Pengurusan Risiko, dokumen tersebut boleh digunakan bagi memenuhi keperluan ini. Bagi agensi yang tidak mempunyai Pelan Pengurusan Risiko, agensi digalakkan untuk mewujudkannya.

Contoh pelaksanaan:

Membincangkan dan menentukan risiko serta peluang dalam mesyuarat seperti Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan ataupun menjadikannya sebagai agenda wajib dalam setiap mesyuarat berhubung produk dan perkhidmatan.

Contoh Pembuktian:

Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan atau mesyuarat berkaitan.

Klausula lain yang berkaitan:

Klausula 9.3.2 (e) - keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang.

##### **Klausula 6.1.2**

Contoh pelaksanaan:

Membincangkan keperluan klausula dalam mesyuarat seperti Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan ataupun menjadikan ia sebagai agenda wajib dalam setiap mesyuarat berhubung produk dan perkhidmatan.

Contoh pembuktian:

Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan, mesyuarat berkaitan dan dokumen SPK seperti klausula 4.4.1.

Klausula lain yang berkaitan:

Klausula 9.3.2 (e) – keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang.

#### **Klausula 6.2: Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya**

##### **Klausula 6.2.1**

Agensi dikehendaki untuk mewujudkan dokumen objektif kualiti dan mengkomunikasikannya.

Contoh pelaksanaan:

Mengkomunikasikannya melalui perhimpunan bulanan, e-mel, papan notis dan mesyuarat.

Contoh pembuktian:

Dokumen objektif kualiti, salinan teks ucapan dan minit mesyuarat.

## **Klausa 6.2.2**

### Contoh pelaksanaan:

Membincangkan keperluan klausa semasa mesyuarat seperti Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dan semasa melaksanakan klausa 9.1.3.

### Contoh pembuktian:

Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dan hasil pelaksanaan klausa 9.1.3.

Output klausa ini akan menjadi input kepada klausa 9.1.3.

## **Klausa 6.3: Merancang perubahan**

### Contoh pelaksanaan:

Membincangkan perkara ini semasa mesyuarat seperti Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

### Contoh pembuktian:

Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Output merancang perubahan merupakan input bagi klausa 9.3.2 (d), 9.3.3 (b) dan 9.3.3 (c).

### Klausa lain yang berkaitan:

- (1) Klausa 7.1.6 - pengetahuan organisasi
- (2) Klausa 8.1 - perancangan dan kawalan operasi
- (3) Klausa 8.5.6 - kawalan perubahan

## KLAUSA 7

### Sokongan

#### Klausa 7.1: Sumber

##### Klausa 7.1.1: Am

Klausa ini memaklumkan tindakan yang perlu diambil oleh agensi. Kaedah pelaksanaan dan pembuktian adalah melalui pelaksanaan klausa 7.1.2 hingga 7.1.6.

##### Klausa 7.1.2: Modal insan

Contoh pelaksanaan:

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan, Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia, waran perjawatan dan permohonan pegawai PSH.

Contoh pembuktian:

Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan, Minit Mesyuarat Panel Pembangunan Sumber Manusia, waran perjawatan dan permohonan pegawai PSH.

##### Klausa 7.1.3: Prasarana

Antara kaedah pengauditan adalah melalui pemerhatian.

Contoh pembuktian:

Senarai peralatan pejabat, daftar aset, daftar harta modal, Minit Mesyuarat Majlis Bersama Jabatan (MBJ), borang permohonan penggunaan utiliti, borang baik pulih, borang penyelenggaraan sistem, SPANCO, kontrak pembersihan dan laporan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA).

##### Klausa 7.1.4: Persekitaran untuk operasi proses

Antara kaedah pengauditan adalah melalui pemerhatian.

Dalam melaksanakan klausa ini, agensi hendaklah mengambil kira dan mematuhi keperluan pihak berkepentingan seperti piawaian Jabatan Alam Sekitar dan Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia.

Contoh pembuktian:

Ruang menunggu untuk pelanggan yang selesa dan sesuai, dan arahan penutupan suis lampu semasa waktu rehat yang secara tidak langsungnya memberikan masa rehat yang secukupnya kepada warga kerja bagi mengelakkan berlakunya kesilapan atau kemalangan semasa melaksanakan kerja.

## Klausa 7.1.5: Sumber pemantauan dan pengukuran

### Klausa 7.1.5.1: Am

Keperluan klausa ini meliputi pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif.

Agensi dikehendaki untuk menentukan dan menetapkan perkara yang perlu dipantau, diukur atau dinilai dan memastikan pemantauan dan pengukuran tersebut diselenggarakan mengikut tempoh yang ditetapkan. Kesemua dokumen penyelenggaraan, pemantauan dan pengukuran perlu disimpan sebagai rekod bagi tujuan pembuktian kepada pematuhan.

Contoh pelaksanaan:

#### Pemantauan:

Merakam panggilan telefon bagi memastikan maklumat yang disampaikan adalah tepat dan bertanya kepada pelanggan sama ada perkhidmatan atau produk yang diserahkan memenuhi kehendak pelanggan ataupun tidak, borang maklum balas dan laporan audit.

#### Pengukuran:

Peralatan - penimbang mengikut Akta Timbang dan Sukat 1971 (Pindaan 2007)

Perkhidmatan - teori Analisis Faedah Kos (*Cost Benefit Analysis*) atau tarikh sah laku lesen juruaudit.

## Klausa 7.1.5.2: Kebolehkesanan pengukuran

Klausa ini merangkumi tentukur dan tentusah (*calibration of instrument*) terhadap produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh agensi dan yang diterima oleh agensi.

Contoh pelaksanaan dan pematuhan:

Klausa (a) menghantar produk ke makmal bagi tujuan pengukuran, menyimpan keputusan pengukuran tersebut, mematuhi tempoh sah laku keputusan tersebut dan menghantar semula produk ke makmal untuk pengukuran semula apabila telah tamat tempoh sah laku keputusan pengukuran.

Klausa (b) mengenal pasti dan mematuhi tarikh luput pada kotak produk.

Klausa (c) mematuhi manual penggunaan/penyimpanan/penyelenggaraan pada kotak, peralatan atau sijil.

## Klausa 7.1.6: Pengetahuan organisasi

Agensi hendaklah memastikan pengetahuan yang ada di agensi dikongsi bersama-sama warga yang lain bagi menjamin kelangsungan dan keberkesanan proses secara berterusan.

Contoh pelaksanaan dan pematuhan:

Sesi perkongsian ilmu (*knowledge sharing*), nota dan lain-lain.

Contoh pembuktian:

Buletin, slaid sesi perkongsian ilmu, myPortfolio, majalah dan artikel jurnal.

## **Klausa 7.2: Kekompetenan**

Agensi hendaklah menentukan kekompetenan yang diperlukan dan memastikan kekompetenan tersebut diperoleh dan dicapai oleh warga organisasi yang terlibat.

Contoh pelaksanaan:

Agensi menghantar Pegawai Kajian yang tidak mempunyai kepakaran menjalankan kajian ke kursus berkaitan seperti Kursus Penyediaan Kajian Berkesan dan lain-lain.

Contoh pembuktian:

Sijil kehadiran, rekod kehadiran kursus atau kelayakan masuk jawatan.

## **Klausa 7.3: Kesedaran**

Antara kaedah pengauditan adalah dengan bertanyakan kepada warga agensi tentang dasar kualiti dan objektif kualiti agensi. Agensi hendaklah memastikan setiap warga agensi mengetahui dasar kualiti dan objektif kualiti agensi.

Contoh pelaksanaan:

Agensi memaklumkan perkara tersebut semasa mesyuarat bahagian, seksyen, unit, Program Transformasi Minda (PTM) dan perhimpunan bulanan.

Contoh pembuktian:

Minit mesyuarat, nota PTM dan teks ucapan.

Klausa lain yang berkaitan:

7.4 - Komunikasi

## **Klausa 7.4: Komunikasi**

Komunikasi luaran adalah termasuk komunikasi di antara agensi dengan pihak berkepentingan.

Penerima-penerima Panduan Pengurusan Rekod Sektor Awam memenuhi keperluan klausa ini kerana panduan tersebut adalah berdasarkan ISO 15489-1.

Contoh pelaksanaan:

**Komunikasi dalaman:** mesyuarat berkala, e-mel dan lain-lain.

**Komunikasi luaran:** Surat rasmi, e-mel dan kenyataan akhbar yang ditentukan oleh pihak Pengurusan Atasan tertakluk pada perkara yang terlibat.

Contoh pembuktian:

Komunikasi dalaman dan luaran – minit mesyuarat, salinan e-mel, salinan surat dan salinan kenyataan akhbar boleh digunakan sebagai pembuktian kepada pematuhan.

Kepala surat yang mengandungi tanda pensijilan MS ISO juga merupakan satu medium komunikasi dalaman dan luaran memaklumkan bahawa agensi melaksanakan SPK berasaskan MS ISO.

## Klausa 7.5: Maklumat didokumentasikan

### Klausa 7.5.1: Am

Maklumat didokumenkan bagi pelaksanaan dan pematuhan standard adalah tidak terhad kepada dokumen yang diwujudkan oleh agensi bagi memenuhi keperluan standard tetapi termasuk rekod dan dokumen yang diterima daripada pihak luar.

### Klausa 7.5.2: Mewujudkan dan mengemas kini

Agensi dikehendaki untuk mewujudkan elemen-elemen seperti di perkara (a) dan (b).

Perkara (b) tidak mengehadkan kepada satu format sahaja, agensi boleh memilih untuk mewujudkan dua dokumen dalam dua bahasa berbeza dan dua media berbeza (Bahasa Melayu dan bahasa Inggeris, dan media kertas dan media elektronik).

Agensi adalah tertakluk pada Panduan Pengurusan Rekod Sektor Awam dan pematuhan terhadap panduan tersebut boleh dianggap sebagai pematuhan terhadap keperluan klausa ini.

## Klausa 7.5.3: Kawalan maklumat didokumentasikan

### Klausa 7.5.3.1

Antara kaedah pengauditan adalah melalui pemerhatian seperti memohon warga agensi untuk mengemukakan sesuatu dokumen. Kegagalan mengemukakan dokumen boleh dianggap sebagai ketidakpatuhan.

Contoh pelaksanaan dan pembuktian:

Menerima pakai dan mematuhi Panduan Pengurusan Rekod Sektor Awam, Dasar Keselamatan ICT Sektor Awam dan Sistem Pengurusan Dokumen Digital (*Digital Document Management System- DDMS*).

### Klausa 7.5.3.2

Contoh pelaksanaan dan pematuhan:

Penerimapakaian dan pematuhan terhadap Panduan Pengurusan Rekod Sektor Awam.

## KLAUSA 8

### Operasi

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

Klausa ini secara dasarnya adalah langkah-langkah yang perlu dilaksanakan oleh agensi untuk melaksanakan SPK.

Pematuhan dan pembuktian adalah melalui pelaksanaan klausa 8.2.1 hingga 8.7.2.

#### **Klausa 8.2: Keperluan untuk produk dan perkhidmatan**

##### **Klausa 8.2.1: Komunikasi dengan pelanggan**

Contoh:

- a) risalah, piagam pelanggan dan sesi libat urus dengan pelanggan;
- b) kaedah interaksi dua hala antara agensi dengan pelanggan;
- c) maklum balas/aduan pelanggan/kajian kepuasan pelanggan;
- d) borang pengesahan ataupun akuan penerimaan harta pelanggan;
- e) perancangan tindakan pencegahan/pemulihan perkhidmatan secara proaktif.

##### **Klausa 8.2.2: Menentukan keperluan bagi produk dan perkhidmatan**

Selain klausa 8.2.2(a)(1) dan 8.2.2(a)(2), kaedah yang boleh digunakan dalam menentukan keperluan produk dan perkhidmatan adalah dengan mengkaji:

- tujuan produk dan perkhidmatan ditawarkan; dan
- keperluan serta harapan pelanggan terhadap produk dan perkhidmatan yang ditawarkan.

Contoh:

Keperluan pelanggan: Perkhidmatan yang cekap dan pantas.

Harapan/ekspektasi/kehendak pelanggan: kad pengenalan gantian dikeluarkan dalam tempoh 2 jam.

Akuan organisasi: kad pengenalan gantian boleh diambil dalam tempoh 2 jam.

#### **Klausa 8.2.3: Kajian semula keperluan untuk produk dan perkhidmatan**

##### **Klausa 8.2.3.1**

Antara kaedah pengesahan bagi keperluan yang tidak berdokumen adalah dengan mengadakan mesyuarat bersama-sama pelanggan, menghantar e-mel memohon pengesahan daripada/kepada pelanggan atau rakaman perbualan telefon.

**Klausa 8.2.3.2**

Klausa ini memaklumkan bahawa agensi hendaklah mendokumenkan tindakan-tindakan yang diambil semasa pelaksanaan klausa 8.2.3.1.

**Klausa 8.2.4: Perubahan keperluan untuk produk dan perkhidmatan**

Klausa ini meliputi pihak dalaman dan pihak berkepentingan termasuk pelanggan secara interaksi dua hala.

**Klausa 8.3: Reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan****Klausa 8.3.1: Am**

Klausa ini sekadar memaklumkan kewajipan agensi untuk menyimpan maklumat didokumenkan dan dokumen maklumat berhubung klausa 8.3.2 hingga 8.3.6.

**Klausa 8.3.2: Perancangan reka bentuk dan pembangunan**

Agensi perlu mengkaji dan menentukan faktor-faktor di atas yang berkaitan dan relevan dengan agensi. Maklumat tersebut seterusnya perlu dikandungkan dalam dokumen proses reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan agensi.

Klausa lain yang berkaitan:

Klausa 6 – Perancangan

Klausa 8.1 – Perancangan dan kawalan operasi

**Klausa 8.3.3: Input reka bentuk dan pembangunan**

Agensi perlu mengkaji dan menentukan faktor-faktor di atas yang berkaitan dan relevan dengan agensi. Maklumat tersebut seterusnya perlu dikandungkan dalam dokumen proses reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan agensi.

#### **Klausa 8.3.4: Kawalan reka bentuk dan pembangunan**

Klausa ini bertujuan memastikan agensi mengambil tindakan seperti yang telah ditentukan oleh agensi dalam klausa 8.3.2 dan 8.3.3 dengan membuktikannya.

Contoh pelaksanaan:

Membincangkan perkara tersebut dalam mesyuarat bahagian, unit atau seksyen atau menggunakan senarai semak. Format senarai semak perlulah mengandungi maklumat-maklumat seperti perkara (a) hingga (e), tarikh pengesahan dibuat, nama berserta jawatan pegawai yang mengesahkan dan tandatangan pegawai yang mengesahkan. Pengesahan boleh melibatkan pihak luar seperti pengesahan melalui ujian makmal atau pengujian oleh pelanggan.

Contoh pembuktian:

Minit mesyuarat, senarai semak yang telah ditandatangan, keputusan ujian makmal dan pengesahan ujian dan penerimaan pelanggan.

#### **Klausa 8.3.5: Output reka bentuk dan pembangunan**

Agensi hendaklah memastikan output reka bentuk dan pembangunan adalah seperti yang telah ditentukan semasa pelaksanaan klausa 8.3.3. Maklumat dan output klausa ini merupakan input bagi klausa 8.5. Walau bagaimanapun, terdapat sesetengah output reka bentuk dan pembangunan yang berbentuk produk dan perkhidmatan itu sendiri.

Contoh output:

Lukisan kejuruteraan, spesifikasi produk, manual penggunaan dan perisian komputer.

#### **Klausa 8.3.6: Perubahan reka bentuk dan pembangunan**

Agensi hendaklah memastikan sekiranya perubahan reka bentuk dan pembangunan berlaku, maklumat-maklumat dalam perkara (a) hingga (d) diperoleh dan didokumenkan. Sekiranya perubahan adalah disebabkan oleh pelanggan atau pihak berkepentingan, arahan atau permohonan perubahan tersebut perlulah disimpan dan dikekalkan.

## **Klausula 8.4: Kawalan terhadap proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar**

### **Klausula 8.4.1: Am**

Klausula ini sekadar memaklumkan kewajipan agensi untuk melaksanakan klausula 8.4.2 dan 8.4.3.

Agensi hendaklah menyimpan dokumen maklumat berhubung penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi dan penilaian semula penyedia luar seperti borang penilaian pembekal dan borang penilaian penceramah.

Pematuhan terhadap 1 Pekeliling Perbendaharaan merupakan pematuhan kepada keperluan.

Contoh pelaksanaan:

Tender dan sebut harga.

Contoh pembuktian:

Salinan tender dan dokumen sokongan seperti salinan sijil berkaitan, Minit Mesyuarat Jawatankuasa Sebut Harga, Minit Mesyuarat Jawatankuasa Rundingan Harga, laporan pemantauan projek dan laporan serahan projek selesai.

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

Penyedia luar boleh termasuk antara cawangan seperti Pejabat Tanah dan Galian Negeri dengan Pejabat Daerah/Tanah. Contoh: laporan tanah bagi Hak Milik Pendaftar Negeri (HSD) tetapi disediakan oleh Pegawai Penempatan Pejabat Daerah/Tanah.

Contoh pelaksanaan:

Menjalankan audit atau naziran terhadap penyedia luar atau mensyaratkan penyedia luar mendapatkan pensijilan sistem pengurusan kualiti.

Contoh pembuktian:

Laporan audit, laporan naziran dan salinan pensijilan.

### **Klausula 8.4.3: Maklumat untuk penyedia luar**

Contoh pelaksanaan:

Surat tawaran, dokumen tender dan sebut harga.

Contoh pembuktian:

Surat Setuju Terima, kontrak dan pesanan tempatan yang telah ditandatangani oleh penyedia luar.

## Klausa 8.5: Penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan

### Klausa 8.5.1: Kawalan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan

Klausa ini bertujuan memastikan perkara-perkara dalam klausa 8.1 dan klausa-klausa berkaitan dalam standard ini dipatuhi dan dilaksanakan seperti yang telah dirancang.

Contoh:

- Perkara (a) – klausa 8.1 hingga 8.3.6.
- Perkara (b) – klausa 7.1.5.
- Perkara (c) – klausa 8.3.4
- Perkara (d) – klausa 7.1.3 dan 7.1.4.
- Perkara (e) – klausa 7.1.2 dan 7.2
- Perkara (f) – klausa 7.1.5.2 dan 8.3.4
- Perkara (g) – klausa 6.1
- Perkara (h) – klausa 9.1.2 dan 9.1.3

### Klausa 8.5.2: Pengenalpastian dan kebolehkesanan

Selain pengenalpastian dan kebolehkesanan output, klausa ini turut menetapkan bahawa pengenalpastian dan kebolehkesanan pada peringkat proses juga diperlukan sekiranya berkaitan.

Contoh kaedah pengenalpastian:

Nombor rujukan, tajuk, kod pengenalan daftar masuk atau nombor bilangan mesyuarat.

Contoh kaedah kebolehkesanan:

Rekod pergerakan fail atau rekod pengambilan dan penyerahan.

Kaedah pengenalpastian dan kebolehkesanan yang telah ditentukan hendaklah dilaksanakan dan didokumenkan bagi memudahkan proses pengenalpastian dan pengesanan apabila diperlukan.

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

Sekiranya operasi agensi melibatkan penyimpanan atau pengambilan harta pelanggan atau penyedia luar, agensi hendaklah memastikan bahawa akuan penerimaan harta pelanggan atau penyedia luar diserahkan kepada pelanggan atau penyedia luar tersebut dan apabila agensi menyerahkan kembali harta pelanggan atau penyedia luar, agensi hendaklah memastikan bahawa pelanggan atau penyedia luar menandatangan borang penerimaan atau kutipan.

Agensi perlu menyatakan had tanggungjawab dan peranan agensi dalam akuan penerimaan.

#### **Klausa 8.5.4: Pemeliharaan**

Contoh:

Penyimpanan kad pengenalan di tempat yang kering bagi memastikan cip kad pengenalan tidak rosak.

#### **Klausa 8.5.5: Aktiviti selepas hantar serah**

Contoh:

Memberi tempoh empat belas hari kepada pelanggan untuk mengemukakan maklum balas atau membuat pembetulan.

#### **Klausa 8.5.6: Kawalan perubahan**

Sekiranya terdapat perubahan terhadap produk dan perkhidmatan agensi, agensi hendaklah mengkaji semula dan mengambil tindakan sewajarnya terhadap keperluan klausa 6.3, 8.3.1, 8.3.6 dan 8.5.1.

#### **Klausa 8.6: Pelepasan produk dan perkhidmatan**

Tandatangan pada produk dan perkhidmatan agensi merupakan bukti terhadap keperluan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi serta kelulusan pelepasan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan. Terdapat juga produk dan perkhidmatan yang melibatkan dua proses pelepasan iaitu pelepasan oleh agensi dan penerimaan oleh pelanggan (tandatangan pegawai agensi pada produk dan akuan penerimaan oleh pelanggan seperti kad pengenalan dan pasport).

#### **Klausa 8.7: Kawalan output tak akur**

##### **Klausa 8.7.1**

Memanggil semula produk yang telah dikeluarkan termasuk yang telah diterima oleh pelanggan, menanggung kerugian, menggantikan semula produk, menawarkan perkhidmatan pembaikan/penggantian secara percuma terhadap produk yang terlibat, menghentikan proses sehingga punca masalah dikenal pasti dan lain-lain tindakan yang sewajarnya.

##### **Klausa 8.7.2**

Agensi hendaklah mendokumenkan tindakan-tindakan yang telah dilaksanakan berserta kelulusan yang diperolehi dalam klausa 8.7.1.

**KLAUSA 9**  
**Penilaian prestasi**

**Klausa 9.1: Pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian**

**Klausa 9.1.1: Am**

Pematuhan dan pembuktian termasuk mengekalkan maklumat didokumenkan adalah melalui pelaksanaan klausa 4.4, 6.2.1, 7.1.5, 8.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2. dan 9.3.

**Klausa 9.1.2: Kepuasan pelanggan**

Kajian kepuasan pelanggan, hari bertemu pelanggan dan mesyuarat aduan pelanggan.

**Klausa 9.1.3: Analisis dan penilaian**

Agensi hendaklah menentukan kekerapan analisis dan penilaian. Hasil pemantauan dan pengukuran merupakan maklumat didokumenkan dan menjadi input kepada Kajian Semula Pengurusan (klausa 9.3).

Contoh:

Mesyuarat pengurusan, laporan bulanan atau borang penilaian pembekal.

**Klausa 9.2: Audit dalaman**

**Klausa 9.2.1**

Klausa ini sekadar memaklumkan kewajipan agensi untuk melaksanakan klausa 9.2.1.

## **Klausa 9.2.2**

Agensi boleh menentukan skop pengauditan sama ada pengauditan keseluruhan klausa ataupun sebahagian sahaja. Walau bagaimanapun, agensi dinasihatkan untuk melaksanakan audit terhadap proses berbanding klausa untuk memastikan keberkesanan dan pematuhan terhadap SPK.

Pengurusan Atasan perlulah melantik juruaudit dalaman dan surat pelantikan perlu disimpan sebagai bukti delegasi tugas.

Pihak yang telah dilantik untuk menguruskan urusan audit dalaman pula bertanggungjawab untuk menubuhkan pasukan audit dalaman.

Pengurusan atasan atau pihak yang telah diberi kuasa untuk pengurusan audit dalaman perlulah memastikan kesemua ahli pasukan audit menerima latihan dan mempunyai kelayakan dengan menghadiri kursus-kursus audit dalaman.

Sijil kehadiran juruaudit perlu disimpan.

Hasil audit dalaman perlu disimpan dan dilaporkan ke Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Proses audit juga boleh melihat kepada peluang penambahbaikan dan mengurangkan kebarangkalian ketidakpatuhan. Cadangan penambahbaikan yang dicadangkan semasa audit hendaklah diberi pertimbangan sewajarnya untuk dilaksanakan (atas alasan yang munasabah).

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

### **Klausa 9.3.1: Am**

Klausa ini sekadar memaklumkan kewajipan agensi untuk melaksanakan klausa 9.3.2. dan 9.3.3.

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

Perkara-perkara yang dinyatakan di atas telah dilaksanakan melalui klausa-klausa berkaitan dalam standard. Walau bagaimanapun, bagi memastikan kepatuhan, agensi digalakkan untuk menyenaraikan semua keperluan di atas sebagai agenda mesyuarat dan digalakkan untuk melaksanakannya sekurang-kurangnya setahun sekali.

MS ISO 9001: 2015 tidak mewajibkan untuk mewujudkan satu platform khas bagi Kajian Semula Pengurusan. Sehubungan itu, kajian ini boleh dilaksanakan melalui mesyuarat-mesyuarat pengurusan yang dipengerusikan oleh pihak atasan dan topik perbincangan adalah tidak terhad terhadap apa-apa yang telah ditetapkan sahaja.

**Klausa 9.3.3: Output kajian semula pengurusan**

Minit mesyuarat ialah bukti bagi pelaksanaan ini dan ia perlulah disimpan untuk tujuan rekod, rujukan dan bukti.

Output kajian semula pengurusan merupakan input bagi kajian semula pengurusan yang akan datang.

## **KLAUSA 10**

### **Penambahbaikan**

#### **Klausa 10.1: Am**

Contoh penambahbaikan produk dan perkhidmatan bagi memenuhi dan meningkatkan keperluan serta kepuasan pelanggan.

Mengambil tindakan pembetulan dan penambahbaikan berpandukan aduan daripada pelanggan dan penambahbaikan produk dan perkhidmatan serta nilai tambah seperti produk dan perkhidmatan yang lebih berkualiti, efisien, murah, mudah diakses (dalam talian), ketahanan produk, tempoh jaminan, perkhidmatan selepas penyerahan/jualan, penghantaran, senyuman dan lain-lain.

#### **Klausa 10.2: Ketakakuran dan tindakan pembetulan**

##### **Klausa 10.2.1**

Memanggil semula produk yang telah dikeluarkan termasuk yang telah diterima oleh pelanggan, menanggung kerugian, menggantikan semula produk, menawarkan perkhidmatan pembaikan/penggantian secara percuma terhadap produk yang terlibat dan lain-lain tindakan yang sewajarnya.

##### **Klausa 10.2.2**

Maklumat-maklumat serta dokumen bagi perkara-perkara dalam klausa 10.2.1 hendaklah disimpan sebagai pembuktian.

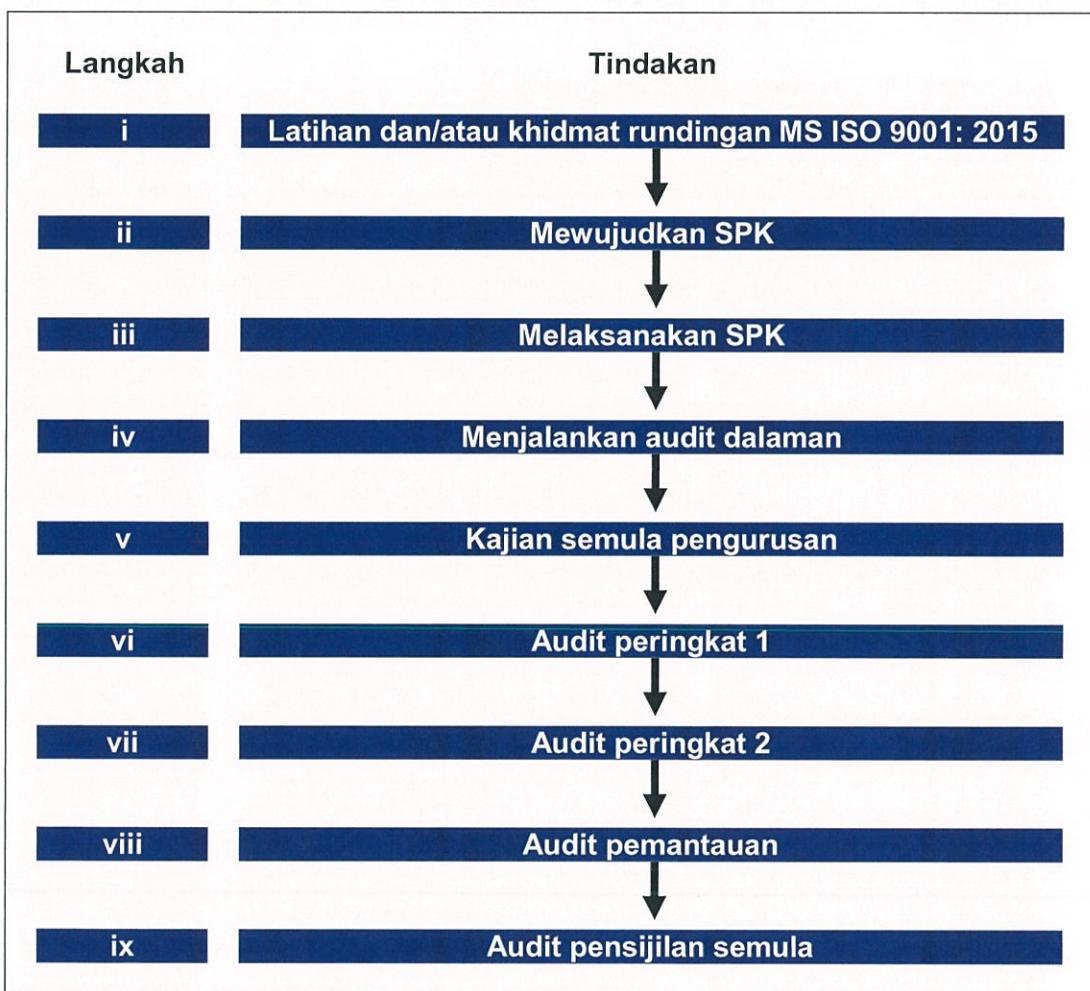
#### **Klausa 10.3: Penambahbaikan berterusan**

Agensi hendaklah mengkaji dan menilai kesemua keputusan hasil daripada pelaksanaan klausa 9.1.3 dan 9.3. Agensi seterusnya hendaklah melaksanakan tindakan penambahbaikan serta peluang penambahbaikan yang telah ditentukan.

## 7. KAEDAH PELAKSANAAN STANDARD MS ISO 9001: 2015 DALAM SEKTOR AWAM

### PROSES PERANCANGAN, PEMBANGUNAN DAN PELAKSANAAN SPK

Bagi memastikan proses peralihan dan kejayaan MS ISO 9001: 2015 dalam Sektor Awam, agensi hendaklah membuat persiapan dan perancangan yang menyeluruh. Agensi hendaklah memastikan perancangan tersebut dilaksanakan di samping mematuhi keperluan yang telah ditetapkan oleh standard. Proses seperti di **Rajah 6** merupakan proses pelaksanaan MS ISO 9001: 2015 yang boleh dilaksanakan oleh agensi.



**Rajah 6:** Proses pelaksanaan MS ISO 9001: 2015

#### (i) LATIHAN DAN/ATAU KHIDMAT RUNDINGAN MS ISO 9001: 2015

Terdapat beberapa perubahan antara MS ISO 9001: 2015 dengan MS ISO 9001: 2008. Sehubungan dengan itu, agensi perlulah mendapatkan latihan dan khidmat rundingan (jika perlu) bagi mendapatkan dan meningkatkan pengetahuan, pemahaman serta kemahiran berhubung keperluan MS ISO 9001: 2015 dan kaedah melaksanakannya.

Antara latihan yang harus diikuti oleh agensi adalah seperti yang berikut:

- (a) Latihan kesedaran MS ISO 9001: 2015;
- (b) Latihan pemahaman dan pelaksanaan MS ISO 9001: 2015; dan
- (c) Latihan audit dalaman.

**(ii) MEWUJUDKAN SPK**

Agensi hendaklah merancang dan membangunkan SPK sesuai dengan fungsi dan hala tuju strategik agensi seperti keperluan dalam klausula 4 standard dengan:

- (a) melaksanakan analisis jurang (pilihan);
- (b) mengenal pasti risiko dan peluang;
- (c) menentukan skop SPK;
- (d) menentukan peranan dan tanggungjawab warga kerja;
- (e) penubuhan Pasukan Audit Dalaman dan perancangan audit; dan
- (f) kemas kini dokumentasi.

**(iii) MELAKSANAKAN SPK**

Agensi hendaklah melaksanakan SPK yang dibangunkan. Semua warga kerja perlu diberi pendedahan mengenai SPK bagi membolehkan mereka memahami dan melaksanakannya dengan teratur dan berkesan.

**(iv) MENJALANKAN AUDIT DALAMAN**

Agensi hendaklah menilai pelaksanaan dan keberkesanannya SPK. Salah satu kaedah penilaian adalah dengan mengendalikan audit dalaman. Pelaksanaan audit dalaman merupakan salah satu keperluan di dalam standard. Sehubungan dengan itu, agensi perlu memastikan Pasukan Audit Dalaman dilantik dan melaksanakan audit dalaman secara berkala mengikut jadual perancangan yang telah ditetapkan. Audit dalaman yang pertama boleh dijalankan setelah SPK dilaksanakan dalam tempoh sekurang-kurangnya dua bulan.

Selain audit dalaman yang telah dijadualkan, pasukan audit dalaman juga disyorkan agar mengendalikan audit susulan bagi memastikan tindakan sewajarnya telah diambil terhadap penemuan ketakakuran. Laporan audit dalaman hendaklah dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

**(v) KAJIAN SEMULA PENGURUSAN**

Keperluan standard telah menetapkan bahawa agensi hendaklah melaksanakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan hendaklah dilaksanakan selepas audit dalaman dilaksanakan. Mesyuarat ini hendaklah membincangkan sekurang-kurangnya perkara yang telah ditetapkan dalam klaus 9.3.2 standard.

Agenzi hendaklah mengkaji semula SPK agensi dan membuat penambahbaikan yang berterusan bagi memastikan kesesuaian dan keberkesanannya selaras dengan hala tuju strategik agensi.

Setelah kesemua langkah di atas dilaksanakan, agensi bolehlah mengemukakan permohonan kepada badan pensijilan yang telah diakreditasikan oleh Jabatan Standard Malaysia untuk tujuan pensijilan.

Memandangkan standard MS ISO 9001: 2015 ialah standard pindaan yang terkini, maka proses pensijilan akan melalui audit peringkat pertama dan peringkat kedua.

**(vi) AUDIT PERINGKAT PERTAMA**

Audit peringkat pertama atau pra-audit merupakan penilaian kesediaan maklumat didokumenkan agensi bagi pelaksanaan SPK dan keberkesanannya audit dalaman agensi. Badan pensijilan boleh menjalankan audit ini hanya dengan berpandukan dokumen yang dikemukakan oleh agensi kepada badan pensijilan atau melalui penilaian dokumen oleh badan pensijilan di premis agensi atau kedua-duanya sekali.

**(vii) AUDIT PERINGKAT KEDUA**

Audit peringkat kedua merupakan audit pelaksanaan bagi menilai pematuhan agensi terhadap keperluan-keperluan standard yang telah diterima pakai oleh agensi. Audit ini akan dijalankan di premis agensi selepas keseluruhan proses audit peringkat pertama disempurnakan. Audit peringkat kedua juga dikenali sebagai audit pensijilan dan agensi akan dikehendaki untuk mengemukakan bukti pelaksanaan dan pematuhan terhadap SPK dan prosesnya. Tertakluk pada badan pensijilan, agensi yang telah memperoleh pensijilan MS ISO 9001: 2008 boleh dikecualikan daripada audit peringkat kedua.

### **(viii) AUDIT PEMANTAUAN**

Audit pemantauan merupakan audit tahunan yang dikendalikan oleh badan pensijilan terhadap agensi yang telah memperoleh Sijil MS ISO 9001: 2015. Audit ini akan dikendalikan di premis agensi dengan kekerapan setahun sekali (tahun kalendar) untuk tempoh dua tahun berturut-turut sebelum tarikh luput pensijilan. Tujuan audit ini adalah untuk memastikan bahawa agensi yang telah memperoleh pensijilan tetap melaksanakan dan mematuhi SPK dan standard.

### **(ix) AUDIT PENSIJILAN SEMULA**

Audit pensijilan semula merupakan audit tahun ketiga yang dijalankan oleh badan pensijilan terhadap agensi yang telah memperoleh pensijilan. Audit ini akan dikendalikan di premis agensi sebelum tamat tempoh pensijilan. Audit ini akan menilai semula keberkesanan dan pelaksanaan SPK dengan mengambil kira hasil audit pemantauan. Agensi yang mematuhi dan memenuhi keperluan yang ditetapkan oleh standard akan diberikan pensijilan semula untuk tempoh tiga tahun dan perlu melalui proses dalam perkara (viii) dan (ix) kecuali ISO mengeluarkan pindaan standard yang menghendaki agensi melalui proses (vi). Sekiranya pindaan standard memerlukan agensi melalui proses (vi), maka, secara tidak langsung, agensi perlulah melalui semula proses (i) hingga (ix).

- Nota 1 : Menurut MS ISO 9000:2015, audit ditafsirkan sebagai suatu proses yang bersistematik, bebas dan berdokumen dalam memperolehi bukti audit dan menilainya secara objektif bagi menentukan sejauh mana kriteria audit itu dipenuhi.
- Nota 2 : Jumlah hari audit bagi sesebuah agensi adalah berbeza bergantung pada bilangan pekerja dan premis (cawangan). Agensi bolehlah merujuk *International Accreditation Forum, Inc, Mandatory Document for Duration of QMS and EMS Audits and Certification of Multiple Sites Based on Sampling*.

## **8. PENUTUP**

Pelaksanaan MS ISO 9001: 2015 dalam Sektor Awam diharapkan akan dapat merealisasikan hasrat kerajaan untuk mewujudkan organisasi sektor awam yang cekap, telus dan mengutamakan pelanggan dalam menyampaikan perkhidmatan serta membuat penambahbaikan yang berterusan.

Kejayaan sesebuah organisasi bergantung pada pemimpin/ketuanya. Sehubungan dengan itu, diharapkan agar pengurusan atasan agensi terlibat sama secara aktif dalam memastikan keperluan SPK dan Standard MS ISO 9001: 2015 difahami dan dilaksanakan oleh semua warga agensi. Selain komitmen daripada pengurusan atasan, komitmen semua warga agensi turut menjadi penyumbang, penentu dan teras kejayaan pelaksanaan MS ISO 9001: 2015 dalam agensinya secara khusus dan perkhidmatan awam secara umum.

Agensi disaran untuk beralih daripada versi MS ISO 9001: 2008 kepada versi MS ISO 9001: 2015 sebelum 15 September 2018. Dalam melaksanakan versi baharu ini, agensi juga hendaklah mematuhi semua peraturan yang berkuat kuasa.

