



KERAJAAN MALAYSIA

**PANDUAN PELAKSANAAN MS ISO 9001:2008
DALAM SEKTOR AWAM**

**JABATAN PERDANA MENTERI MALAYSIA
1 JANUARI 2010**

Dikelilingkan kepada:

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Ketua Pengurusan Badan Berkanun Persekutuan
Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan



**JABATAN PERDANA MENTERI MALAYSIA
KOMPLEKS JABATAN PERDANA MENTERI
PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN
62502 PUTRAJAYA**

Telefon : 603-8872 3000

Faks : 603-8888 3721

Ruj. Kami : MAMPU.BTSA.607-1/1(68)

Tarikh : 1 Januari 2010

Semua Ketua Setiausaha Kementerian
Semua Ketua Jabatan Persekutuan
Semua Ketua Pengurusan Badan Berkanun Persekutuan
Semua YB Setiausaha Kerajaan Negeri
Semua Ketua Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan

PANDUAN PELAKSANAAN MS ISO 9001:2008 DALAM SEKTOR AWAM

TUJUAN

1. Panduan ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kefahaman agensi-agensi Sektor Awam mengenai keperluan-keperluan standard dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) berasaskan standard MS ISO 9001:2008. Panduan pelaksanaan MS ISO 9001:2008 dalam Sektor Awam hendaklah dibaca bersama standard MS ISO 9001:2008 yang dikeluarkan oleh Jabatan Standard Malaysia.

LATAR BELAKANG

2. Kerajaan telah membuat keputusan supaya MS ISO 9000 dilaksanakan di semua agensi melalui Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 2 Tahun 1996 bertajuk "Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam", bertarikh 11 Julai 1996. Pada ketika itu, pelaksanaan MS ISO 9000 adalah berasaskan salah satu pensijilan iaitu MS ISO 9001, MS ISO 9002 atau MS ISO 9003 Versi 1994.

3. Selaras dengan penambahbaikan standard oleh *International Organisation For Standardization* (ISO) pada tahun 2000, Agensi-Agensi Sektor Awam Malaysia telah diminta untuk beralih kepada pensijilan MS ISO 9001:2000. Arahan peralihan telah dikeluarkan melalui Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SPKPA) Bil. 2 Tahun 2002 bertajuk "Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 Dalam Perkhidmatan Awam", bertarikh 16 Disember 2002.

4. Pada bulan Oktober 2008, ISO telah mengeluarkan Standard ISO 9001:2008 yang merupakan penambahbaikan kepada standard ISO 9001:2000. Penambahbaikan ini meliputi penerangan dan penjelasan yang lebih terperinci terhadap beberapa keperluan standard tertentu. Berikutan itu, Jabatan Standard Malaysia telah mengeluarkan Standard MS ISO 9001:2008 untuk diterima pakai oleh semua organisasi di Malaysia termasuk agensi-agensi Sektor Awam.

5. Selaras dengan pengeluaran standard ISO 9001:2008 dan MS ISO 9001:2008, semua pensijilan berasaskan MS ISO 9001:2000 akan luput pada akhir tahun 2010. Oleh itu, Agensi-Agensi Sektor Awam Malaysia diminta untuk mengambil salah satu tindakan berikut:

- a) bagi agensi yang telah mendapat pensijilan MS ISO 9001:2000, agensi berkenaan dikehendaki beralih kepada pensijilan MS ISO 9001:2008 selewat-lewatnya pada akhir tahun 2010 bagi mengekalkan status pensijilan ISO;
- b) bagi agensi yang belum mendapat pensijilan MS ISO 9000:2000, agensi berkenaan dikehendaki untuk terus mendapatkan pensijilan mengikut standard MS ISO 9001:2008; dan
- c) bagi agensi yang sedang dalam tindakan tetapi masih belum mendapat pensijilan MS ISO 9000:2000, agensi berkenaan dikehendaki untuk terus mendapatkan pensijilan mengikut standard MS ISO 9001:2008.

PANDUAN PELAKSANAKAN MS ISO 9001:2008 DALAM SEKTOR AWAM

6. Panduan yang dilampirkan ini mengandungi sembilan aspek berikut iaitu:

- (a) Pengenalan;
- (b) Kepentingan Standard MS ISO 9000 Dalam Sektor Awam;
- (c) Pelaksanaan Standard MS ISO 9000 Dalam Sektor Awam;
- (d) Perubahan Utama Standard MS ISO 9001:2008;
- (e) Prinsip Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008;
- (f) Model Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 Berasaskan Pendekatan Proses;
- (g) Panduan Pelaksanaan Standard MS ISO 9001:2008 Dalam Sektor Awam;
- (h) Kaedah Pelaksanaan Standard MS ISO 9001:2008 Dalam Sektor Awam; dan
- (i) Penutup.

7. Dalam melaksanakan standard ini, agensi-agensi Sektor Awam juga dikehendaki merujuk kepada standard-standard berikutnya iaitu:

- (a) MS ISO 9001:2008 bertajuk *Quality Management Systems-Requirements*;
- (b) MS ISO 9000:2005 bertajuk *Quality Management Systems-Fundamentals and Vocabulary*; dan
- (c) MS ISO 9004:2002 bertajuk *Quality Management Systems-Guidelines for Performance Improvements*.

PENGAUDITAN STANDARD MS ISO 9001:2008

8. Bagi agensi yang hendak membangunkan SPK berasaskan standard MS ISO 9001:2008, agensi boleh melantik perunding swasta yang berkelayakan serta berdaftar dengan Kementerian Kewangan Malaysia dengan mematuhi peraturan-peraturan perolehan yang ditetapkan oleh Kementerian Kewangan Malaysia. Agensi diminta untuk terus merujuk kepada Kementerian Kewangan Malaysia bagi mendapatkan senarai perunding ISO swasta yang berdaftar.

9. Bagi mendapatkan pensijilan berasaskan MS ISO 9001:2008, agensi perlu melantik badan pensijilan yang telah diakreditasi oleh Jabatan Standard Malaysia serta mematuhi peraturan-peraturan perolehan yang ditetapkan oleh Kementerian Kewangan Malaysia. Agensi yang telah mendapat pensijilan berasaskan MS ISO 9001:2008, perlu mempamerkan logo Jabatan Standard Malaysia bersama logo badan pensijilan di dalam semua dokumen yang berkaitan.

10. Bagi agensi yang telah mendapat pensijilan MS ISO 9001:2008 dikehendaki mengemukakan satu salinan sijil berkenaan kepada MAMPU bagi tujuan rekod dan pemantauan.

TARIKH BERKUAT KUASA

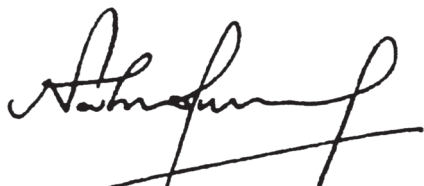
11. Panduan ini berkuat kuasa mulai tarikh ia dikeluarkan.

PEMBATALAN

12. Panduan ini dikeluarkan bagi menggantikan PKPA dan Surat PKPA berikut:

- (a) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 1996 "Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam";
- (b) Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 1997 "Panduan Tambahan Mengenai Pelaksanaan MS ISO 9000 dan Skim Pensijilan Sistem Kualiti Oleh Agensi Kerajaan"; dan
- (c) Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2 Tahun 2002 "Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 Dalam perkhidmatan Awam".

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"



(DATUK NORMAH BINTI MD. YUSOF)

Ketua Pengarah
Unit Pemodenan Tadbiran dan
Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)

Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 Dalam Sektor Awam

(Lampiran Kepada
Surat Ketua Pengarah MAMPU)
Rujukan MAMPU : MAMPU. BTSA.607-1-1 (68)
Tarikh : 1 Januari 2010



**PANDUAN PELAKSANAAN MS ISO 9001:2008
DALAM SEKTOR AWAM**



Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)
Jabatan Perdana Menteri



**PANDUAN PELAKSANAAN MS ISO 9001:2008
DALAM SEKTOR AWAM**

ISI KANDUNGAN

❖	Pengenalan	1
❖	KEPENTINGAN STANDARD MS ISO 9000 DALAM SEKTOR AWAM	3
❖	PELAKSANAAN STANDARD MS ISO 9000 DALAM SEKTOR AWAM	4
❖	PERUBAHAN UTAMA STANDARD MS ISO 9001:2008	6
❖	PRINSIP PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2008	9
❖	MODEL SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2008 BERASASKAN PENDEKATAN PROSES	10
❖	PANDUAN PELAKSANAAN STANDARD MS ISO 9001:2008 DALAM SEKTOR AWAM	11
❖	KAEDAH PELAKSANAAN STANDARD MS ISO 9001:2008 DALAM SEKTOR AWAM	27
❖	PENUTUP	31
❖	LAMPIRAN A	32

MS ISO 9001:2008
adalah selaras
dengan standard
ISO 9000 oleh
*International
Organisation For
Standardization*
(ISO) dan diterima
pakai oleh Jabatan
Standard Malaysia

Agensi perlu beralih
kepada pensijilan
MS ISO 9001:2008
selewat-lewatnya
pada akhir tahun
2010

PENGENALAN

Tujuan

Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 dalam Sektor Awam bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kefahaman agensi-agensi Sektor Awam mengenai keperluan-keperluan standard dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) berasaskan standard MS ISO 9001:2008. Panduan ini hendaklah dibaca bersama dengan standard MS ISO 9001:2008 yang dikeluarkan oleh Jabatan Standard Malaysia.

Latar Belakang

2. Pelaksanaan SPK berasaskan standard MS ISO 9001:2008 dalam Sektor Awam Malaysia adalah selaras dengan standard ISO 9000 yang ditetapkan oleh *International Organisation For Standardization* (ISO) dan diterima pakai oleh Jabatan Standard Malaysia melalui siri-siri standard Malaysia atau *Malaysian Standard* (MS). Justeru itu, sekiranya terdapat sebarang perubahan, pindaan atau pengenalan standard baru oleh ISO, maka pelaksanaan MS ISO di Sektor Awam perlu diselaraskan bagi menepati kehendak dan keperluan standard tersebut.

3. Selaras dengan pengeluaran standard ISO 9001:2008 dan MS ISO 9001:2008, semua pensijilan berasaskan MS ISO 9001:2000 akan luput pada akhir tahun 2010. Oleh itu, Agensi-Agensi Sektor Awam Malaysia diminta untuk mengambil salah satu tindakan berikut:

- a) bagi agensi yang telah mendapat pensijilan MS ISO 9001:2000, agensi berkenaan dikehendaki beralih kepada pensijilan MS ISO 9001:2008 selewat-lewatnya pada akhir tahun 2010
- b) bagi agensi yang belum mendapat pensijilan atau sedang dalam tindakan mendapatkan pensijilan berasaskan MS ISO 9001:2000, agensi berkenaan disarankan untuk terus mendapatkan pensijilan mengikut standard MS ISO 9001:2008; dan
- c) bagi agensi yang sedang dalam tindakan tetapi masih belum mendapat pensijilan MS ISO 9001:2000, agensi berkenaan dikehendaki untuk terus mendapatkan pensijilan mengikut standard MS ISO 9001:2008.

Skop Panduan

4. Panduan ini mengandungi sembilan aspek seperti berikut:

a) Pengenalan

Tujuan dan latar belakang panduan ini termasuk tindakan-tindakan yang perlu diambil oleh agensi-agensi Sektor Awam untuk beralih ke MS ISO 9001:2008.

b) Kepentingan Standard MS ISO 9000 Dalam Sektor Awam

Rasional agensi-agensi Sektor Awam disaran untuk mendapatkan pensijilan MS ISO 9000.

c) Pelaksanaan Standard MS ISO 9000 Dalam Sektor Awam

Sejarah pelaksanaan standard MS ISO 9000 agensi-agensi Sektor Awam dan keperluan untuk beralih kepada MS ISO 9001:2008 sebelum akhir tahun 2010. Bahagian ini turut menjelaskan penglibatan perunding swasta dan badan-badan pensijilan dalam membantu agensi mendapatkan pensijilan swasta MS ISO 9001:2008.

d) Perubahan Utama Standard MS ISO 9001:2008

Perubahan-perubahan utama yang terdapat dalam standard MS ISO 9001:2008.

e) Prinsip-Prinsip Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008

Lapan prinsip yang menjadi teras pengurusan kualiti standard MS ISO 9001:2008.

f) Model Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 Berasaskan Pendekatan Proses

Pelaksanaan standard mengikut Model Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 Berasaskan Pendekatan Proses.

g) Panduan Pelaksanaan Standard MS ISO 9001: 2008 Dalam Sektor Awam

Struktur standard MS ISO 9001: 2008 termasuk penjelasan ringkas keperluan standard di bawah Seksyen 4 hingga Seksyen 8.

h) Kaedah Pelaksanaan Standard MS ISO 9001:2008 Dalam Sektor Awam

Sebelas langkah dalam melaksanakan standard MS ISO 9001:2008.

i) Penutup

Peringatan kepada agensi-agensi Sektor Awam untuk beralih kepada standard MS ISO 9001:2008 sebelum akhir tahun 2010 serta keperluan untuk mengemukakan salinan sijil berasaskan MS ISO 9001:2008 kepada MAMPU.

Pelaksanaan standard MS ISO 9000 bertujuan untuk memantapkan sistem penyampaian perkhidmatan yang memberi fokus kepada kehendak dan ekspektasi pelanggan

MS ISO 9000 adalah satu standard bertulis yang menetapkan dan menyenaraikan keperluan-keperluan asas yang perlu ada dalam Sistem Pengurusan Kualiti.

KEPENTINGAN STANDARD MS ISO 9000 DALAM SEKTOR AWAM

Kerajaan telah melaksanakan pelbagai program untuk meningkatkan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan agensi-agensi Sektor Awam. Salah satu program tersebut adalah pelaksanaan standard MS ISO 9000 dengan tujuan untuk memantapkan sistem penyampaian perkhidmatan yang memberi fokus kepada kehendak dan ekspektasi pelanggan.

2. MS ISO 9000 merupakan satu standard bertulis yang menetapkan dan menyenaraikan keperluan-keperluan asas yang perlu ada dalam SPK sesebuah agensi. Standard SPK MS ISO 9000 mengkehendaki agensi mengenal pasti kehendak pelanggan, merancang dan mengawal proses yang perlu dilaksanakan bagi memenuhi kehendak pelanggan, menyediakan latihan yang sesuai dan secukupnya bagi anggota yang terlibat dalam SPK dan menjalankan pengauditan bagi memastikan keberkesanan proses-proses dalam SPK mencapai matlamatnya. Dalam hubungan ini, standard MS ISO 9000 juga merupakan *blueprint* bagi melaksanakan inovasi dalam tindakan penambahbaikan dan peningkatan sistem penyampaian perkhidmatan bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan agensi berkenaan.

3. Agensi-agensi Sektor Awam adalah disaran untuk mendapatkan pensijilan MS ISO 9000 yang merupakan pemacu dalam menghasil dan membangunkan SPK yang cekap dan berkesan. Agensi-agensi Sektor Awam juga harus membangunkan SPK yang dapat memenuhi lima ciri utama bagi meningkatkan keupayaan pihak pengurusan dalam membuat keputusan, mengawal input-input yang digunakan dalam proses kerja, mengelakkan pembaziran dan meningkatkan produktiviti. Ciri-ciri tersebut adalah:

- a) pencegahan dan bukan mengatasi masalah setelah ianya berlaku;
- b) kajian semula yang berterusan ke atas proses-proses yang kritikal dan membuat tindakan pembetulan sebagai usaha ke arah inovasi dan penambahbaikan;
- c) mewujudkan cara bekerja yang konsisten dan menepati prinsip betul pertama kali dan setiap kali;
- d) semua kerja adalah berasaskan kepada dasar, peraturan dan undang-undang serta prosedur yang didokumenkan; dan
- e) mementingkan penyimpanan rekod kualiti untuk membuktikan tindakan-tindakan yang telah dilaksanakan.

Pelaksanaan
Standard ISO
9001:2008
diperkenalkan pada
bulan Oktober
2008 sebagai
penambahbaikan
kepada standard ISO
9001:2000.



Logo Badan Pensijilan

PELAKSANAAN STANDARD MS ISO 9000 DALAM SEKTOR AWAM

Pelaksanaan standard MS ISO 9000 di agensi-agensi Sektor Awam telah bermula sejak tahun 1996 melalui Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 2 Tahun 1996 bertajuk "Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam", bertarikh 11 Julai 1996. Pelaksanaan MS ISO 9000 pada ketika itu adalah berasaskan salah satu pensijilan berikut iaitu MS ISO 9001 atau MS ISO 9002 atau MS ISO 9003 versi 1994.

2. Selaras dengan penambahbaikan standard oleh ISO dalam tahun 2000, pelaksanaan standard MS ISO 9000 di Agensi-Agensi Sektor Awam Malaysia telah beralih kepada pensijilan MS ISO 9001:2000. Arahan peralihan kepada pensijilan MS ISO 9001:2000 telah dikeluarkan melalui Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (SPKPA) Bil. 2 tahun 2002 bertajuk "Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 Dalam Perkhidmatan Awam", bertarikh 16 Disember 2002.

3. Pada bulan Oktober 2008, ISO telah mengeluarkan **Standard ISO 9001:2008** yang merupakan penambahbaikan kepada standard ISO 9001:2000. Penambahbaikan ini meliputi penerangan dan penjelasan yang lebih terperinci terhadap beberapa keperluan standard tertentu. Berikutan itu, Jabatan Standard Malaysia telah mengeluarkan **Standard MS ISO 9001:2008** untuk diterima pakai oleh semua organisasi di Malaysia termasuk agensi-agensi Sektor Awam. Perubahan tersebut akan menyebabkan semua pensijilan berasaskan MS ISO 9001:2000 akan luput pada akhir tahun 2010. Selaras dengan perubahan tersebut, Agensi-Agensi Sektor Awam Malaysia dikehendaki mengambil salah satu tindakan berikut:

- a) bagi agensi yang telah mendapat pensijilan MS ISO 9001:2000, agensi berkenaan dikehendaki beralih kepada pensijilan MS ISO 9001:2008 selewat-lewatnya pada akhir tahun 2010 bagi mengekalkan status pensijilan ISO;
- b) bagi agensi yang belum mendapat pensijilan MS ISO 9000:2000, agensi berkenaan dikehendaki untuk terus mendapatkan pensijilan mengikut standard MS ISO 9001:2008; dan
- c) bagi agensi yang sedang dalam tindakan tetapi masih belum mendapat pensijilan MS ISO 9000:2000, agensi berkenaan dikehendaki untuk terus mendapatkan pensijilan mengikut standard MS ISO 9001:2008.

Logo Jabatan
Standard Malaysia
perlu dipamerkan
bersama logo badan
pensijilan dalam
semua dokumen
berkaitan

4. Bagi agensi yang memerlukan bantuan dalam membangunkan SPK berasaskan standard-standard MS ISO 9001:2008, agensi berkenaan boleh melantik perunding swasta yang berdaftar dengan Kementerian Kewangan Malaysia dengan mematuhi peraturan-peraturan perolehan yang ditetapkan.

5. Bagi agensi yang hendak mendapatkan pensijilan berasaskan MS ISO 9001:2008 pula, perlu melantik badan pensijilan yang telah diakreditasi oleh Jabatan Standard Malaysia dan mematuhi peraturan-peraturan perolehan yang ditetapkan oleh Kementerian Kewangan Malaysia. Agensi yang telah mendapat pensijilan berasaskan MS ISO 9001:2008, perlu mempamerkan logo Jabatan Standard Malaysia bersama-sama logo badan pensijilan di dalam semua dokumen yang berkaitan.



PERUBAHAN UTAMA STANDARD MS ISO 9001:2008

Standard MS ISO 9001:2008 tidak memperkenalkan keperluan tambahan dan tidak mengubah tujuan asal standard MS ISO 9001:2000. Standard MS ISO 9001:2008 memberi penjelasan yang lebih terperinci kepada beberapa keperluan standard sedia ada melalui pindaan-pindaan kecil, pewujudan beberapa nota baru dan pindaan kecil kepada nota sedia ada. Penjelasan terhadap perubahan-perubahan tersebut ada dinyatakan dalam **Annex B-Dokumen Standard Malaysia MS ISO 9001:2008**.

2. Perubahan-perubahan yang terdapat dalam standard MS ISO 9001:2008 berbanding dengan standard MS ISO 9001:2000 adalah seperti berikut:

a) Proses Yang Diserah Urus (*Outsource*)

Agensi hendaklah bertanggungjawab dan mematuhi semua kehendak pelanggan, keperluan undang-undang dan peraturan bagi mana-mana proses yang diserahkan. Jenis dan tahap kawalan ke atas proses yang diserahkan bergantung kepada impak proses-proses tersebut terhadap keupayaan agensi menghasilkan produk atau perkhidmatan yang dapat memenuhi keperluan yang ditetapkan. **Perubahan ini dijelaskan dalam Seksyen 4.1**

b) Keperluan Dokumentasi

Satu keperluan standard boleh dirujuk dalam satu atau lebih dari satu prosedur yang didokumenkan. Sebaliknya, keperluan untuk menyediakan satu prosedur yang didokumenkan bagi memenuhi satu keperluan standard boleh terkandung dalam satu atau lebih prosedur. **Perubahan ini dijelaskan dalam Seksyen 4.2.1**

Dokumen luaran yang juga perlu dikawal oleh agensi hanya melibatkan dokumen-dokumen yang pada pandangan agensi perlu dikawal bagi maksud perancangan dan pelaksanaan SPK. **Perubahan ini dijelaskan dalam Seksyen 4.2.3f**

c) Wakil Pengurusan

Wakil pengurusan yang dilantik hendaklah terdiri daripada anggota-anggota agensi sendiri dan bukannya daripada pihak luar. **Perubahan ini dijelaskan dalam Seksyen 5.5.2**

d) Sumber Manusia

Anggota-anggota yang terlibat dalam melaksanakan tugas yang memberi kesan terhadap pematuhan kepada keperluan produk atau perkhidmatan dalam SPK, hendaklah diberi latihan terhadap aspek pengetahuan dan kemahiran untuk meningkatkan tahap kompetensi mereka. **Perubahan ini dijelaskan dalam Seksyen 6.2.1**

e) Infrastruktur

Infrastruktur yang perlu dikenal pasti, disedia dan disenggarakan harus juga meliputi sistem maklumat. **Perubahan ini dijelaskan dalam Seksyen 6.3c**

f) Persekitaran Tempat Kerja

Persekitaran tempat kerja yang perlu disediakan hendaklah meliputi keperluan dari segi keadaan fizikal, persekitaran dan faktor-faktor lain seperti tahap kebisingan, kelembapan dan pencahayaan. **Perubahan ini dijelaskan dalam Seksyen 6.4**

g) Penentuan Keperluan Produk Atau Perkhidmatan

Khidmat selepas penyampaian produk atau perkhidmatan harus meliputi tindakan semasa dalam tempoh jaminan, syarat yang ditetapkan dalam kontrak seperti perkhidmatan penyenggaraan dan perkhidmatan tambahan seperti kitar semula atau pelupusan. **Perubahan ini dijelaskan dalam Seksyen 7.2.1a**

h) Perancangan Reka bentuk dan Pembangunan

Aktiviti semakan semula, verifikasi dan validasi dalam proses reka bentuk dan pembangunan boleh direkod sebagai satu aktiviti secara berkelompok atau beberapa aktiviti secara berasingan mengikut kesesuaian agensi dalam menghasilkan dan menyampaikan produk atau perkhidmatan berkenaan. **Perubahan ini dijelaskan dalam Seksyen 7.3.1**

i) Output Kepada Reka bentuk dan Pembangunan

Maklumat mengenai penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan harus meliputi maklumat pemuliharaannya. **Perubahan ini dijelaskan dalam Seksyen 7.3.3**

j) Kawalan Ke Atas Peralatan Pemantauan Dan Pengukuran

Kaedah pengesahan keupayaan perisian komputer untuk menjalankan pemantauan dan pengukuran boleh dibuat dengan menjalankan verifikasi dan pengurusan konfigurasi. **Perubahan ini dijelaskan dalam Seksyen 7.6**

k) Kepuasan Hati Pelanggan

Pemantauan dan pengukuran tahap persepsi pelanggan boleh dibuat melalui sumber-sumber seperti tinjauan tahap kepuasan hati pelanggan, maklumat daripada pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang telah disampaikan, tinjauan mengenai pendapat pengguna, pengiktirafan, rekod tuntutan dalam tempoh jaminan dan laporan daripada pihak yang menyampaikan produk atau perkhidmatan kepada pelanggan. **Perubahan ini dijelaskan dalam Seksyen 8.2.1**

l) Audit Dalam

Rekod audit dalam dan hasilnya hendaklah diselenggarakan. **Perubahan ini dijelaskan dalam Seksyen 8.2.2**

m) Pengukuran Dan Pemantauan Proses

Penentuan kaedah yang sesuai bagi memantau dan mengukur proses-proses penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan perlu mengambil kira kesan kaedah berkenaan ke atas kepatuhan terhadap keperluan produk atau perkhidmatan dan ke atas SPK. **Perubahan ini dijelaskan dalam Seksyen 8.2.3**

n) Pemantauan Dan Pengukuran Produk Atau Perkhidmatan

Agensi perlu menyenggara rekod mengenai pihak-pihak yang bertanggungjawab dalam memberi kelulusan pelepasan produk atau perkhidmatan kepada pelanggan. **Perubahan ini dijelaskan dalam Seksyen 8.2.4**

3. Penjelasan lanjut mengenai perubahan-perubahan dalam standard MS ISO 9001:2008 berbanding dengan standard MS ISO 9001:2000 adalah seperti dalam **Lampiran A**.

Pembentukan standard-standard di bawah MS ISO 9001:2008 adalah berasaskan kepada lapan prinsip pengurusan kualiti.

PRINSIP PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2008

Prinsip pengurusan kualiti berasaskan standard MS ISO 9001:2008 adalah bersamaan dengan prinsip pengurusan kualiti berasaskan standard MS ISO 9000 iaitu berteraskan kepada lapan prinsip seperti di **Rajah 1**.

Rajah 1: Prinsip-Prinsip Pengurusan Kualiti

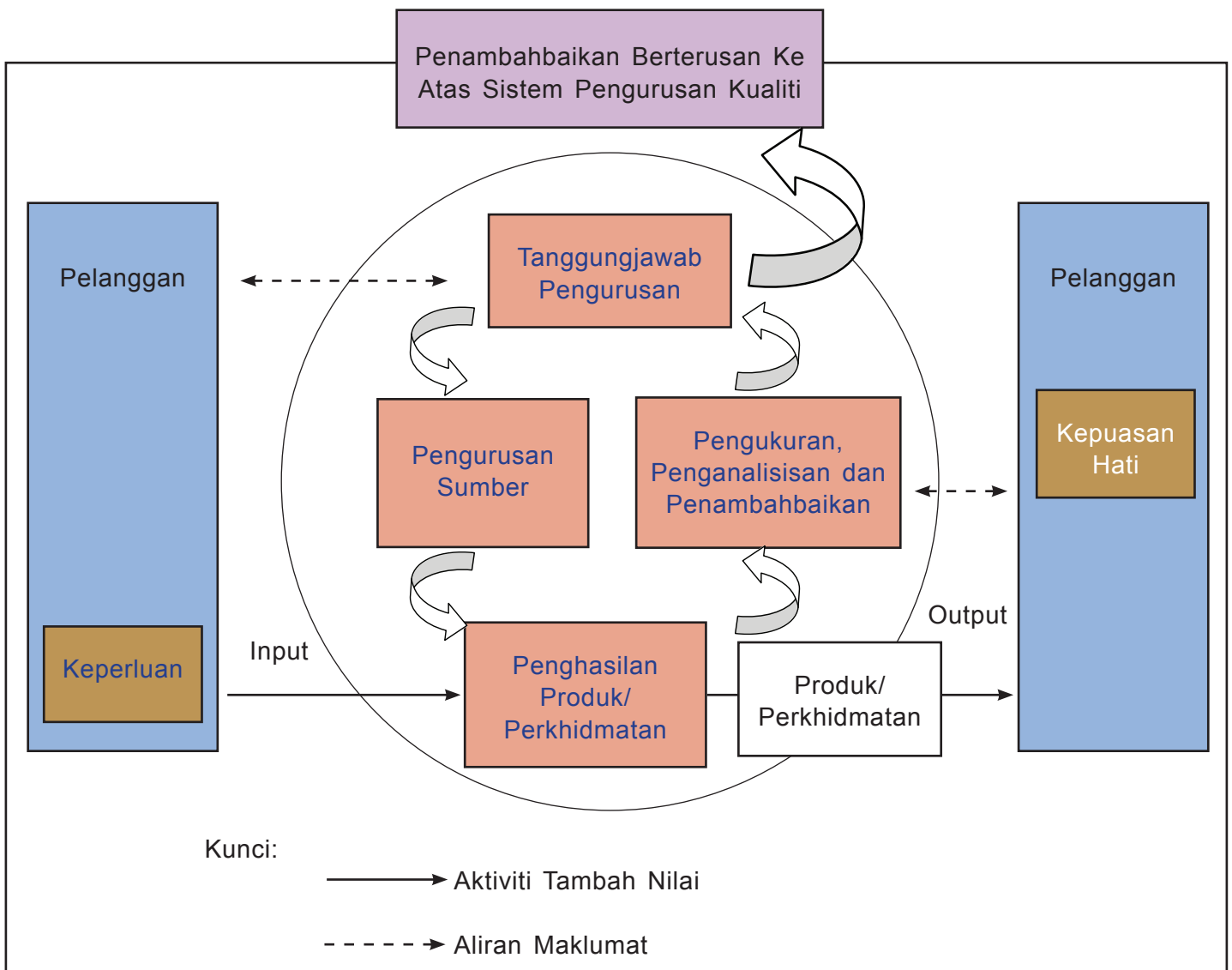
Tumpuan Kepada Pelanggan	SPK seharusnya dapat memenuhi kehendak pelanggan dan berupaya memacu agensi untuk menyampaikan perkhidmatan melebihi ekspektasi pelanggan.
Kepimpinan	Pengurusan atasan hendaklah merancang dan menentukan kualiti perkhidmatan agensi dan mengamalkan pengurusan strategik dalam menetapkan hala tuju agensi.
Penglibatan Anggota Agensi	Sumber terpenting agensi harus dilibatkan dalam usaha meningkatkan prestasi agensi melalui program pembangunan kompetensi dan penyediaan saluran komunikasi yang berkesan.
Pendekatan Proses	Mengenal pasti input dan proses transformasi input-input berkenaan kepada output, <i>outcome</i> dan keberhasilan yang dikehendaki dan ditetapkan.
Pengurusan Yang Mengamalkan Pendekatan Sistem	Mengenal pasti dan mengurus dengan berkesan proses-proses kerja dalam organisasi yang ada hubung kait antara satu sama lain bagi mencapai objektif agensi.
Penambahbaikan Secara Berterusan	Merancang dan menambah baik secara berterusan SPK berasaskan penganalisan pencapaian dasar dan objektif kualiti, penemuan audit, tindakan pembetulan dan pencegahan serta kajian semula pengurusan.
Pendekatan Membuat Keputusan Berasaskan Fakta	Membuat keputusan dengan tepat dan betul berkaitan SPK berdasarkan penganalisan data dan maklumat.
Hubungan Dengan Pembekal Untuk Faedah Bersama	Mewujudkan hubungan baik antara agensi dengan pembekal bagi mendatangkan kebaikan kepada kedua-dua pihak dalam mencapai objektif kualiti.

MODEL SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2008 BERASASKAN PENDEKATAN PROSES

Pelaksanaan standard-standard di bawah MS ISO 9001:2008, adalah berdasarkan kepada pendekatan proses. Agensi perlu merancang dan menyediakan sumber-sumber serta melaksana proses-proses dalam SPK bagi menghasilkan produk atau perkhidmatan yang memenuhi kehendak pelanggan. Output sesuatu proses itu akan menjadi input kepada proses berikutnya dan perlu diurus sebagai satu sistem bagi mencapai objektif agensi. Hubung kait antara proses-proses tersebut jelas digambarkan di dalam struktur standard MS ISO 9001:2008, khususnya di dalam seksyen 4 hingga seksyen 8. Keperluan bagi pengurusan atasan bagi melaksanakan penambahbaikan secara berterusan terhadap SPK turut diberi penekanan melalui pendekatan ini. Model SPK MS ISO 9001:2008 yang berasaskan pendekatan proses boleh digambarkan seperti di **Rajah 2**.

Output sesuatu proses menjadi input proses berikutnya dan perlu diurus sebagai satu sistem bagi mencapai objektif agensi

Rajah 2: Model SPK MS ISO 9001:2008 Berasaskan Pendekatan Proses



Terdapat lapan seksyen di dalam struktur standard MS ISO 9001:2008

PANDUAN PELAKSANAAN STANDARD MS ISO 9001:2008 DALAM SEKTOR AWAM

Struktur Standard

Standard MS ISO 9001:2008 terdiri daripada lapan seksyen seperti yang digambarkan di **Rajah 3**.

Rajah 3: Struktur Standard MS ISO 9001:2008

SEKSYEN 1 Skop

Penerangan berkaitan keperluan-keperluan SPK mengenai keupayaan untuk:

- * Memenuhi keperluan standard antarabangsa berupa generik mengambil kira jenis, saiz dan produk yang disediakan.
- * Membekalkan produk atau perkhidmatan yang memenuhi kehendak pelanggan.
- * Mematuhi peraturan dan perundangan secara konsisten.
- * Meningkatkan kepuasan hati pelanggan secara berkesan.

Applie/Exclusion

SEKSYEN 2 Rujukan Normatif

Menetapkan bahawa dokumen yang perlu dirujuk bagi mendapatkan penjelasan mengenai asas dan tafsiran standard ketika melaksanakan MS ISO 9001:2008 adalah dokumen MS ISO 9000:2005 – *Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary*

SEKSYEN 3 Definisi dan Istilah

Menjelaskan bahawa istilah atau definisi yang diguna pakai dalam standard MS ISO 9001:2008 adalah sama dengan standard MS ISO 9000 di mana istilah 'produk' juga merangkumi perkhidmatan

SEKSYEN 4 hingga 8 Keperluan SPK

Penerangan mengenai keperluan standard yang perlu dipatuhi dalam melaksanakan SPK bagi mendapatkan pensijilan MS ISO 9001:2008 yang dirangkumi di dalam 5 seksyen berikut:

Seksyen 4 : Sistem Pengurusan Kualiti

Seksyen 5 : Tanggugjawab Pengurusan

Seksyen 6 : Pengurusan Sumber

Seksyen 7 : Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan

Seksyen 8 : Pengukuran, Penganalisisan dan Penambahbaikan

Agensi-agensi Kerajaan yang ingin melaksana dan mendapatkan pensijilan berasaskan standard MS ISO 9001:2008 perlu mematuhi keperluan-keperluan standard yang dijelaskan di dalam Seksyen 4 hingga Seksyen 8. Aspek-aspek yang terkandung di dalam seksyen-seksyen berkenaan adalah seperti di dalam **Rajah 4**.

Rajah 4: Aspek-Aspek Keperluan Standard Dalam Seksyen 4 hingga Seksyen 8

Seksyen 4: Sistem Pengurusan Kualiti

- 4.1 Keperluan Am
- 4.2 Keperluan Dokumentasi
 - 4.2.1 Am
 - 4.2.2 Manual Kualiti
 - 4.2.3 Kawalan Dokumen
 - 4.2.4 Kawalan Rekod

Seksyen 5: Tanggungjawab Pengurusan

- 5.1 Komitmen Pengurusan
- 5.2 Tumpuan Kepada Pelanggan
- 5.3 Dasar Kualiti
- 5.4 Perancangan
 - 5.4.1 Objektif Kualiti
 - 5.4.2 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti
- 5.5 Tanggungjawab Kuasa Dan Komunikasi
 - 5.5.1 Tanggungjawab Dan Kuasa
 - 5.5.2 Wakil Pengurusan
 - 5.5.3 Komunikasi Dalam Agensi
- 5.6 Kajian Semula Pengurusan
 - 5.6.1 Am
 - 5.6.2 Input Kajian Semula
 - 5.6.3 Output Kajian Semula

Seksyen 6: Pengurusan Sumber

- 6.1 Bekalan Sumber
- 6.2 Sumber Manusia
 - 6.2.1 Am
 - 6.2.2 Kompetensi, Latihan dan Kesedaran
- 6.3 Infrastruktur
- 6.4 Persekitaran Tempat Kerja

Seksyen 7: Penghasilan Dan Penyampaian Produk Atau Perkhidmatan

- 7.1 Perancangan Bagi Penghasilan Dan Penyampaian Produk Atau Perkhidmatan
- 7.2 Proses-Proses Yang Berkaitan Dengan Pelanggan
 - 7.2.1 Penentuan Keperluan Produk Atau Perkhidmatan
 - 7.2.2 Semakan Semula Ke Atas Keperluan Produk Atau Perkhidmatan
 - 7.2.3 Komunikasi Dengan Pelanggan
- 7.3 Reka Bentuk Dan Pembangunan
 - 7.3.1 Perancangan Reka Bentuk Dan Pembangunan
 - 7.3.2 Input Kepada Reka Bentuk Dan Pembangunan
 - 7.3.3 Output Kepada Reka Bentuk Dan Pembangunan
 - 7.3.4 Semakan Semula Reka Bentuk Dan Pembangunan
 - 7.3.5 Verifikasi Ke Atas Reka Bentuk Dan Pembangunan
 - 7.3.6 Validasi Ke Atas REka Bentuk Dan Pembangunan
 - 7.3.7 Kawalan Ke Atas Pindaan Reka Bentuk Dan Pembangunan
- 7.4 Perolehan
 - 7.4.1 Proses Perolehan
 - 7.4.2 Maklumat Perolehan
 - 7.4.3 Verifikasi Ke Atas Produk Atau Perkhidmatan Yang Diperolehi

7.5 Proses Penghasilan Dan Penyampaian Produk Atau Perkhidmatan

- 7.5.1 Kawalan Ke Atas Proses Penghasilan Dan Penyampaian Produk Atau Perkhidmatan
- 7.5.2 Validasi Ke Atas Proses Penghasilan Dan Penyampaian Produk Atau Perkhidmatan
- 7.5.3 Identifikasi Dan Kemudahan
- 7.5.4 Harta Hak Milik Pelanggan
- 7.5.5 Pemuliharaan Produk Atau Perkhidmatan
- 7.6 Kawalan Ke Atas Peralatan Pengukuran Dan Pemantauan

Seksyen 8: Pengukuran, Penganalisan Dan Penambahbaikan

- 8.1 Am
- 8.2 Pemantauan Dan Pengukuran
 - 8.2.1 Kepuasan Hati Pelanggan
 - 8.2.2 Audit Dalam
 - 8.2.3 Pemantauan Dan Pengukuran Proses
 - 8.2.4 Pemantauan Dan Pengukuran Produk Atau Perkhidmatan
- 8.3 Kawalan Ke Atas Produk Atau Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan
- 8.4 Analisis Data
 - 8.5.1 Penambahbaikan Yang Berterusan
 - 8.5.2 Tindakan Pembedahan
 - 8.5.3 Tindakan Pencegahan

Perkara-Perkara Untuk
Di Bawah Seksyen 4:

1. Mewujudkan SPK
2. Keperluan Dokumentasi SPK
3. Penyediaan Manual Kualiti

Penjelasan Standard Di Bawah Seksyen 4 Sistem Pengurusan Kualiti

Seksyen 4, antara lain, menjelaskan keperluan agensi untuk mewujudkan SPK yang meliputi tanggungjawab, prosedur-prosedur dan sumber-sumber bagi melaksanakan proses-proses utama agensi. Selain dari keperluan untuk mendokumenkan SPK, agensi juga dikehendaki menyediakan Manual Kualiti dan menyelenggara serta mengawal semua dokumen dan rekod yang berkaitan dengan SPK melalui prosedur kawalan dokumen dan prosedur kawalan rekod yang ditetapkan. Di antara perkara-perkara utama yang perlu diberi perhatian adalah seperti berikut:

a) Mewujudkan SPK

Agensi perlu mewujudkan, mendokumen, melaksana, menyelenggara dan meningkatkan keberkesanan secara berterusan SPK termasuk mengawal proses yang diserahkan berdasarkan kaedah pengawalan yang ditentukan di dalam SPK. Untuk itu, agensi perlu mewujudkan SPK yang meliputi struktur agensi, tanggungjawab, prosedur-prosedur dan sumber-sumber bagi melaksanakan proses-proses utama agensi. Pengemaskinian SPK perlu dilakukan dari semasa ke semasa bagi mengukur keberkesanannya supaya meningkatkan kecekapan, keupayaan dan kejayaan agensi. **Keperluan ini adalah merujuk kepada Seksyen 4.1**

b) Keperluan Dokumentasi SPK

Agensi perlu mendokumentasikan SPK bagi memastikan perancangan, pelaksanaan dan kawalan ke atas proses-proses. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 4.2.1** Keperluan dokumentasi ini meliputi prosedur bagi proses-proses utama dan prosedur pengurusan dan sokongan seperti kajian semula pengurusan, belanjawan tahunan, pengurusan latihan, penyenggaraan peralatan, perolehan dan aduan serta maklum balas pelanggan. Antara tujuan mendokumenkan prosedur-prosedur tersebut adalah untuk:

- i. mengenal pasti dengan jelas tanggungjawab dan cara menjalankan sesuatu tugas di dalam sesebuah agensi;
- ii. mengenal pasti mekanisme kawalan di dalam sesuatu proses bagi memastikan produk atau perkhidmatan yang dihasilkan memenuhi keperluan yang ditetapkan;
- iii. memastikan konsistensi dalam proses penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan; dan
- iv. memastikan adanya asas untuk penilaian dan penambahbaikan.

Perkara-Perkara
Utama Di Bawah
Seksyen 4:

4. Pengawalan
Pengurusan
Dokumentasi
SPK
5. Kawal Rekod
SPK

c) Penyediaan Manual Kualiti

Agensi perlu mewujudkan dan memastikan manual kualiti adalah bersistematik dan bersesuaian dengan kehendak standard MS ISO 9001:2008. Manual pengurusan kualiti adalah satu dokumen dasar yang memberi gambaran menyeluruh mengenai SPK yang dilaksanakan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 4.2.2**

d) Pengawalan Pengurusan Dokumentasi SPK

Dokumen-dokumen yang digunakan dalam SPK terdiri daripada dokumen yang diwujudkan oleh agensi dan dokumen luaran yang dirujuk oleh agensi. Dokumen-dokumen tersebut perlu dikawal bagi memastikan dokumen-dokumen yang digunakan dalam SPK adalah dokumen yang terkini dan diluluskan. Kawalan ke atas dokumen yang diwujudkan oleh agensi adalah bagi memenuhi keperluan seksyen 4.2.3 (a) hingga (g) standard MS ISO 9001:2008. Sementara itu, kawalan ke atas dokumen luaran pula ialah dengan menyenggara satu senarai dokumen yang mengandungi status terkini dokumen berkenaan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 4.2.3**

e) Kawalan Rekod SPK

Rekod adalah hasil atau bukti daripada aktiviti-aktiviti yang telah dilaksanakan. Agensi perlu mengawal semua rekod selaras dengan sistem pengurusan fail serta akta, peraturan dan arahan-arahan berkaitan pengurusan rekod yang diguna pakai. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 4.2.4**



Perkara-Perkara
Utama Di Bawah
Seksyen 5:

1. Komitmen Pihak Pengurusan
2. Tumpuan Kepada Pelanggan
3. Dasar Kualiti
4. Objektif Kualiti
5. Perancangan SPK
6. Tanggungjawab Dan Kuasa Wakil Pengurusan
7. Wakil Pengurusan
8. Komunikasi Dalam Agensi
9. Kajian Semula Pengurusan
10. Input Kajian Semula
11. Output Kajian Semula

Penjelasan Standard Di Bawah Seksyen 5 Tanggungjawab Pengurusan

Seksyen 5, antara lain, menjelaskan tanggungjawab, kuasa serta komitmen pihak pengurusan atasan dalam merancang dan mengkaji SPK untuk memenuhi kehendak pelanggan berdasarkan dasar kualiti dan objektif kualiti yang ditetapkan. Dalam aspek ini, pihak pengurusan dikehendaki melaksanakan perancangan SPK untuk meningkatkan keberkesanan SPK secara berterusan. Selain dari menentukan tugas, tanggungjawab dan kuasa setiap anggota dalam agensi, satu forum perlu diwujudkan sebagai saluran komunikasi berhubung isu-isu pelaksanaan. Pihak pengurusan juga dikehendaki melaksanakan Kajian Semula Pengurusan bagi memantau keberkesanan SPK berdasarkan input dan output kajian semula. Di antara perkara-perkara utama yang perlu diberi perhatian adalah seperti berikut:

a) Komitmen Pihak Pengurusan

Pengurusan atasan terdiri daripada ketua agensi, ketua-ketua bahagian atau ketua-ketua cawangan. Pengurusan atasan perlu menunjukkan bukti keterlibatan secara langsung dalam mewujudkan, melaksana dan menambah baik secara berterusan SPK. Pihak pengurusan atasan perlu membangun, melaksana dan menambahbaik keberkesanan pengurusan kualiti agensi berkenaan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 5.1**

b) Tumpuan Kepada Pelanggan

Pihak pengurusan atasan hendaklah memahami kehendak semasa pelanggan, memenuhi kehendak tersebut dan memuaskan hati pelanggan melebihi jangkaan mereka. Pelanggan boleh terdiri daripada orang ramai, pihak swasta, agensi Kerajaan yang lain dan *stakeholders* seperti Jemaah Menteri, Menteri-Menteri, Ketua Setiausaha Negara dan Ketua-ketua Setiausaha Kementerian. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 5.2**

c) Dasar Kualiti

Dasar Kualiti adalah pernyataan mengenai tuju arah dan komitmen pengurusan atasan terhadap kualiti yang hendak dicapai oleh agensi. Dasar Kualiti diwujudkan supaya tindakan-tindakan dan keputusan-keputusan yang dibuat adalah selaras dengan matlamat, visi dan misi agensi. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 5.3.** Penyediaan dasar kualiti ini hendaklah menyatakan komitmen pengurusan atasan untuk:

- i. mematuhi keperluan-keperluan SPK dan meningkatkan keberkesanannya secara berterusan; dan
- ii. melaksanakan penambahbaikan ke atas SPK secara berterusan.

Kaedah SMART:

Specific:

Merujuk kepada sesuatu perkara dengan tepat

Measurable:

Merujuk kepada perkara yang boleh diukur

Achievable:

Merujuk kepada perkara yang boleh dicapai selaras dengan sumber sedia ada

Realistic:

Merujuk kepada perkara yang bersesuaian dengan keadaan dan suasana semasa dan dapat memenuhi kehendak pelanggan agensi

Time Specific:

Merujuk kepada keperluan untuk menetapkan tempoh masa pengukuran yang sesuai

d) **Objektif Kualiti**

Objektif kualiti merupakan penetapan sasaran pencapaian bagi sesuatu produk atau perkhidmatan di peringkat-peringkat yang bersesuaian. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 5.4.1** Objektif kualiti boleh diukur dan selaras dengan dasar kualiti berasaskan kaedah SMART iaitu *Specific, Measurable, Achievable, Realistic and Time specific*.

e) **Perancangan SPK**

Pihak pengurusan atasan perlu membuat perancangan SPK secara berterusan supaya SPK dapat memenuhi keperluan-keperluan standard objektif kualiti seperti yang ditetapkan di dalam Seksyen 4.1. Tahap integriti SPK perlu dikawal dan dipastikan konsisten walaupun terdapat perubahan terhadap perancangan dan pelaksanaan SPK. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 5.4.2**

f) **Tanggungjawab Dan Kuasa**

Pengurusan atasan hendaklah menentukan tugas, tanggungjawab dan kuasa setiap anggota dalam agensi serta hubung kait antara mereka dengan jelas supaya dapat menjalankan tugas dengan penuh komitmen, bermotivasi dan mempunyai tahap penglibatan yang tinggi. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 5.5.1**

g) **Wakil Pengurusan**

Pengurusan atasan hendaklah melantik pegawai dari peringkat pengurusan dan diberi tanggungjawab bagi mewujudkan, melaksanakan, menilai dan menambah baik SPK agensinya. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 5.5.2** Wakil pengurusan dalam Sektor Awam mestilah daripada pegawai terkanan di bawah ketua sesebuah agensi iaitu;

- i. Timbalan Ketua Setiausaha di peringkat Kementerian;
- ii. Timbalan Ketua Pengarah di peringkat Jabatan Persekutuan; dan
- iii. Timbalan Ketua Pengarah di peringkat Jabatan Negeri.

h) **Komunikasi Dalam Agensi**

Pengurusan atasan hendaklah memastikan wujudnya forum yang sesuai bagi anggota-anggota agensi berkomunikasi berhubung dengan perkara-perkara atau isu-isu yang berkaitan dengan keberkesanan pelaksanaan SPK. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 5.5.3**

Kajian semula oleh pengurusan atasan boleh digunakan untuk menambah baik proses-proses serta mengenal pasti peluang-peluang untuk meningkatkan prestasi agensi

i) Kajian Semula Pengurusan

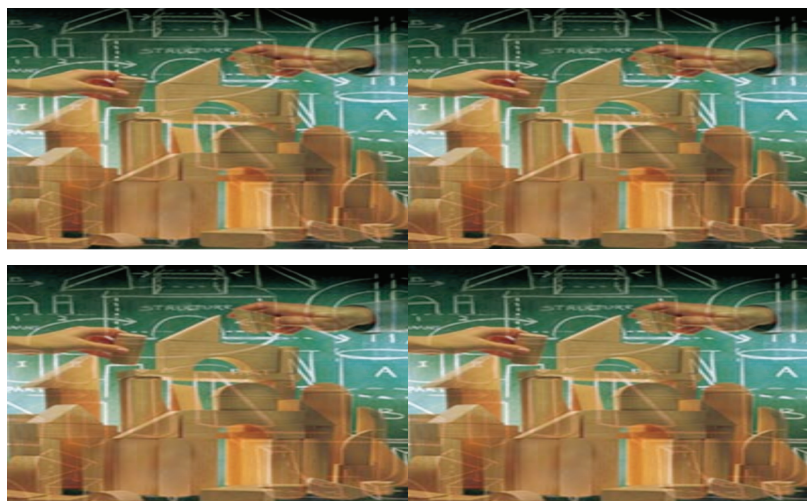
Pengurusan atasan adalah bertanggungjawab untuk memastikan SPK adalah sesuai, mencukupi dan berkesan. Sesuai bermaksud sama ada SPK berupaya untuk mengekalkan prestasi semasa agensi. Mencukupi pula bermaksud sama ada SPK itu dapat membantu agensi dalam menyampaikan produk atau perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak pelanggan, standard dan peraturan-peraturan yang ditetapkan. Berkesan bermaksud sama ada SPK boleh membantu agensi mencapai dasar dan objektif-objektif kualiti yang telah ditetapkan serta memenuhi kehendak pelanggannya. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 5.6.1**

j) Input Kajian Semula

Input kajian semula merupakan agenda utama pelaporan semasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan. Maklumat-maklumat input kajian semula yang wajar dibincangkan termasuklah hasil audit, maklum balas pelanggan, tindakan-tindakan pencegahan dan pembetulan, perubahan-perubahan yang memberi kesan terhadap SPK dan cadangan-cadangan untuk penambahbaikan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 5.6.2**

k) Output Kajian Semula

Keputusan yang dibuat dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan boleh digunakan oleh pengurusan atasan untuk menambah baik proses-proses serta mengenal pasti peluang-peluang untuk meningkatkan prestasi agensi. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 5.6.3**



Perkara-Perkara
Utama Di Bawah
Seksyen 6:

1. Bekalan
Sumber
2. Sumber
Manusia
3. Infrastruktur
4. Persekitaran
Tempat Kerja

Penjelasan Standard Di Bawah Seksyen 6 Pengurusan Sumber

Seksyen 6 menjelaskan keperluan agensi menentu dan menyediakan sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan dan secara berterusan menambah baik SPK untuk meningkatkan tahap kepuasan pelanggan. Antara sumber-sumber yang perlu disediakan termasuklah sumber-sumber manusia yang mempunyai tahap kompetensi yang mencukupi untuk melaksanakan SPK, penyediaan infrastruktur dan persekitaran tempat kerja. Antara perkara-perkara yang perlu diberi penekanan adalah seperti berikut:

a) Bekalan Sumber

Agensi hendaklah mempunyai sumber yang mencukupi untuk melaksana, menyenggara dan menambah baik SPK secara berterusan. Sumber-sumber yang perlu ada meliputi sumber manusia, sumber kewangan, kemudahan-kemudahan fizikal atau infrastruktur, peralatan dan persekitaran kerja. Agensi juga perlu memastikan sumber-sumber yang ada sentiasa mencukupi dan perlu menilai tahap keperluan sumber-sumber tersebut secara berkala. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 6.1**

b) Sumber Manusia

Agensi hendaklah memastikan anggota-anggota yang terlibat dalam SPK mempunyai tahap kompetensi yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka dengan berkesan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 6.2.1 dan Seksyen 6.2.2**

c) Infrastruktur

Agensi bertanggungjawab untuk menyediakan semua keperluan infrastruktur bagi membolehkan anggota menghasilkan produk atau perkhidmatan yang dapat memenuhi keperluan yang ditetapkan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 6.3**

d) Persekitaran Tempat Kerja

Agensi hendaklah menentu dan menguruskan persekitaran tempat kerja yang perlu bagi memastikan pematuhan kepada keperluan standard yang ditetapkan bagi produk atau perkhidmatan berkenaan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 6.4**

Perkara-Perkara
Utama Di Bawah
Seksyen 7:

1. Perancangan
Bagi
Penghasilan
Dan
Penyampaian
Produk Atau
Perkhidmatan
2. Penentuan
Keperluan
Produk Atau
Perkhidmatan
3. Semakan
Semula Ke Atas
Produk Atau
Perkhidmatan
4. Komunikasi
Dengan
Pelanggan

Penjelasan Standard Di Bawah Seksyen 7 Penghasilan dan Penyampaian Produk atau Perkhidmatan

Seksyen 7 menjelaskan bahawa agensi perlu merancang dan membangunkan proses-proses dalam penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan sejajar dengan keperluan yang ditetapkan di dalam SPK. Tindakan merancang dan membangunkan proses-proses ini mengambil kira aspek-aspek seperti kehendak pelanggan, reka bentuk dan pembangunan proses, perolehan dan pemuliharaan produk atau perkhidmatan. Di antara perkara-perkara yang diberi penekanan adalah seperti berikut:

a) Perancangan Bagi Penghasilan Dan Penyampaian Produk Atau Perkhidmatan

Perancangan merupakan salah satu daripada elemen yang sangat penting dalam pengurusan SPK. Tujuan perancangan adalah untuk memastikan produk atau perkhidmatan yang dihasilkan dan disampaikan itu memenuhi kehendak pelanggan serta mematuhi keperluan standard, peraturan dan perundangan. Perancangan yang menyeluruh akan berupaya memastikan prosedur-prosedur yang diwujudkan untuk melaksanakan sesuatu proses tidak bercanggah antara satu sama lain.

SPK perlu didokumentasikan mengikut perancangan yang telah dibuat yang merangkumi manual kualiti dan prosedur-prosedur kualiti serta arahan-arahan kerja, jika perlu. Bagi prosedur-prosedur kualiti, ianya hendaklah mengandungi tindakan-tindakan verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran, pemeriksaan dan pengujian yang perlu dijalankan, serta ciri-ciri kualiti yang ditetapkan bagi produk atau perkhidmatan tersebut. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 7.1**

b) Penentuan Keperluan Produk Atau Perkhidmatan

Agensi perlu mengenal pasti keperluan pelanggan semasa produk atau perkhidmatan hendak disampaikan atau selepas produk atau perkhidmatan telah disampaikan. Keperluan pelanggan ini termasuk keperluan-keperluan yang dinyatakan secara khusus dan keperluan-keperluan yang tidak dinyatakan secara khusus tetapi adalah perlu. Pelanggan agensi boleh terdiri daripada orang ramai yang menerima produk atau perkhidmatan yang dihasilkan dan juga *stakeholders* seperti Jemaah Menteri, Menteri-Menteri, Ketua Setiausaha Negara dan Ketua-ketua Setiausaha Kementerian, yang memberi arahan supaya produk atau perkhidmatan tersebut dihasilkan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 7.2.1**

c) Semakan Semula Ke Atas Produk Atau Perkhidmatan

Agensi perlu melaksanakan semakan semula produk atau perkhidmatan sebelum diserahkan kepada pelanggan. Semakan semula ini bertujuan memastikan produk atau perkhidmatan memenuhi kehendak pelanggan dengan tepat. Hasil semakan direkod dan disimpan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 7.2.2.**

5. Perancangan Reka Bentuk Dan Pembangunan
6. Input Kepada Reka Bentuk Dan Pembangunan
7. Output Kepada Reka Bentuk Dan Pembangunan
8. Semakan Semula Reka Bentuk Dan Pembangunan
9. Verifikasi Ke Atas Reka Bentuk Dan Pembangunan

d) Komunikasi Dengan Pelanggan

Agensi perlu menyediakan dan melaksana saluran komunikasi dengan pelanggan untuk menyampaikan maklumat mengenai produk atau perkhidmatan yang dihasilkan dan/atau menyediakan saluran bagi membolehkan pelanggan membuat aduan atau memberi maklum balas mengenai produk atau perkhidmatan. Antara saluran komunikasi yang boleh digunakan termasuklah penggunaan risalah-risalah, laman web agensi dan poster-poster yang dipamerkan di ruang menunggu di hadapan kaunter-kaunter di mana orang ramai datang berkunjung. Saluran komunikasi untuk mengendalikan aduan dan maklum balas daripada pelanggan boleh juga dilaksanakan antara lain melalui Hari Bersama Pelanggan dan dialog dengan pelanggan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 7.2.3**

e) Perancangan Reka Bentuk Dan Pembangunan

Agensi perlu merancang dan mengawal aktiviti reka bentuk dan pembangunan sesuatu produk atau perkhidmatan. Penghasilan produk atau perkhidmatan baru harus melalui peringkat-peringkat verifikasi dan validasi pada peringkat yang ditetapkan sebelum ianya diluluskan. Dalam aspek ini juga agensi harus menguruskan hubungan antara pihak-pihak yang terlibat dalam setiap peringkat bagi memastikan setiap pihak adalah jelas mengenai tanggungjawab dan peranan masing-masing. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 7.3.1**

f) Input Kepada Reka Bentuk Dan Pembangunan

Agensi dikehendaki menentu dan mengawal rekod-rekod yang berkaitan input-input yang diperlukan dalam aktiviti reka bentuk dan pembangunan produk atau perkhidmatan baru. Antara input-input yang diperlukan termasuklah keperluan fungsi dan prestasi, keperluan peraturan-peraturan dan perundangan-perundangan yang berkaitan dan maklumat-maklumat lain yang difikirkan perlu dan berkait dengan produk atau perkhidmatan yang hendak dihasilkan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 7.3.2**

g) Output Kepada Reka Bentuk Dan Pembangunan

Agensi hendaklah melaksanakan verifikasi terhadap output produk atau perkhidmatan yang telah direka bentuk dan dihasilkan untuk memastikan antara lain, sama ada ianya telah memenuhi tujuan dan keperluan sesuatu produk atau perkhidmatan dihasilkan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 7.3.3.**

h) Semakan Semula Reka Bentuk Dan Pembangunan

Semakan semula reka bentuk dan pembangunan bertujuan untuk menilai sama ada sesuatu produk atau perkhidmatan yang dihasilkan memenuhi keperluan yang ditetapkan dan mengenal pasti masalah-masalah yang timbul serta mengambil tindakan yang sesuai bagi mengatasinya. Aktiviti semakan semula perlu dibuat di peringkat-peringkat yang ditetapkan oleh anggota yang bertanggungjawab dan mempunyai kepakaran untuk memberi ulasan serta keputusan sama ada ianya memenuhi spesifikasi yang ditetapkan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 7.3.4**

10. Validasi Ke Atas Reka Bentuk Dan Pembangunan
11. Kawalan Ke Atas Pindaan Reka Bentuk Dan Pembangunan
12. Proses Perolehan
13. Maklumat Perolehan
14. Verifikasi Ke Atas Produk Atau Perkhidmatan Yang Diperolehi

i) Verifikasi Ke Atas Reka Bentuk Dan Pembangunan

Verifikasi adalah penilaian yang dibuat ke atas output yang direka bentuk dan dibangunkan untuk memenuhi keperluan asal ia diwujudkan. Aktiviti verifikasi ini perlu dilaksanakan di peringkat-peringkat yang telah dirancang supaya penghasilan produk atau perkhidmatan memenuhi piawaian yang ditetapkan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 7.3.5**

j) Validasi Ke Atas Reka Bentuk Dan Pembangunan

Validasi adalah penilaian yang dibuat ke atas produk atau perkhidmatan yang direka bentuk dan dibangunkan bagi memastikan sama ada ia memenuhi keperluan yang ditetapkan. Aktiviti validasi perlu dilaksanakan di peringkat-peringkat yang telah dirancang. Validasi hendaklah dibuat sebelum produk atau perkhidmatan disampaikan kepada pelanggan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 7.3.6**

k) Kawalan Ke Atas Pindaan Reka Bentuk Dan Pembangunan

Pindaan ke atas reka bentuk dan pembangunan hendaklah dikawal melalui proses semakan semula, verifikasi dan validasi dan ianya hendaklah diluluskan sebelum dilaksanakan. Semakan semula yang dijalankan hendaklah juga mengandungi penilaian mengenai kesan pindaan tersebut ke atas produk atau perkhidmatan yang telah disampaikan kepada pelanggan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 7.3.7**

l) Proses Perolehan

Agensi yang membuat perolehan bekalan atau perkhidmatan hendaklah mematuhi arahan dan peraturan perolehan yang ditetapkan. Pembekal hendaklah dinilai dan dipilih berdasarkan keupayaannya. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 7.4.1**

m) Maklumat Perolehan

Maklumat perolehan hendaklah dinyatakan dengan jelas dan lengkap dalam dokumen-dokumen perolehan yang disediakan sebelum ianya diberi kepada pembekal yang dipilih. Tujuannya supaya kedua-dua pihak yang terlibat di dalam urusan perolehan jelas mengenai tanggungjawab masing-masing dan perkara-perkara yang dipersetujui. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 7.4.2**

n) Verifikasi Ke Atas Produk Atau Perkhidmatan Yang Diperolehi

Agensi yang menerima bekalan atau perkhidmatan daripada pembekal hendaklah membuat verifikasi bagi memastikan bekalan atau perkhidmatan tersebut memenuhi spesifikasi yang ditetapkan dalam dokumen perolehan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 7.4.3**

15. Kawalan Ke Atas Proses Penghasilan Dan Penyampaian Produk Atau Perkhidmatan
16. Pengenalpastian Dan Kebolehesanan
17. Harta Hak Milik Pelanggan
18. Pemuliharaan Produk Atau Perkhidmatan
19. Kawalan Ke Atas Peralatan Pengukuran Dan Pemantauan

o) Kawalan Ke Atas Proses Penghasilan Dan Penyampaian Produk Atau Perkhidmatan

Agensi hendaklah merancang dan menghasilkan produk atau perkhidmatan di bawah keadaan yang dikawal. Kawalan terhadap keadaan ini termasuklah antara lain mempunyai maklumat yang mencukupi mengenai ciri-ciri produk atau penyampaian yang dihasilkan, mempunyai sistem dan peralatan untuk melaksanakan pemantauan dan pengukuran dan lain-lain aspek yang difikirkan wajar dan perlu. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 7.5.1.** Agensi juga perlu mengenal pasti penghasilan output dan tindakan verifikasi bagi produk atau perkhidmatan yang hanya boleh dilaksanakan selepas output berkenaan disampaikan kepada pelanggan. Tindakan verifikasi ini harus berupaya mengesahkan bahawa proses-proses yang berkaitan dengan penghasilan produk atau perkhidmatan berupaya memenuhi kehendak pelanggan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 7.5.2**

p) Pengenalpastian Dan Kebolehesanan

Pengenalpastian unik perlu diberikan kepada sesuatu produk atau perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan bagi membolehkan ianya dikesan dan dikenal pasti dari permulaan proses sehingga proses berakhir. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 7.5.3**

q) Harta Hak Milik Pelanggan

Agensi perlu mengawal sebarang harta kepunyaan atau diterima dari pelanggan sama ada dalam bentuk fizikal atau pun intelektual yang perlu digunakan untuk menghasilkan produk atau perkhidmatan supaya tidak hilang atau rosak semasa dalam jagaannya. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 7.5.4**

r) Pemuliharaan Produk Atau Perkhidmatan

Agensi hendaklah mengawal produk atau perkhidmatan sepanjang proses penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan tersebut melalui identifikasi yang diberi serta kaedah pengendalian, pembungkusan, penyimpanan dan kawalan. **Keperluan ini merujuk kepada 7.5.5.**

s) Kawalan Ke Atas Peralatan Pengukuran Dan Pemantauan

Agensi mengenal pasti pemantauan dan pengukuran yang perlu dijalankan sepanjang proses penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan serta peralatan yang perlu digunakan. Peralatan pemantauan dan pengukuran yang digunakan hendaklah dikawal melalui kalibrasi, pelarasan atau pelarasan semula mengikut keperluan dan identifikasi status kalibrasi hendaklah diberi. Peralatan yang telah dikalibrasi hendaklah

dikawal bagi menghindarkannya daripada pengubahsuaian yang akan menjejaskan kesahihan hasil pengukuran. Di samping itu, kawalan ini juga dapat mengelakkan kerosakan atau kemerosotan dari berlaku semasa pengendalian, penyenggaraan dan penyimpanan peralatan tersebut. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 7.6**



Penjelasan Standard Di Bawah Seksyen 8 Pengukuhan, Penganalisan dan Penambahbaikan

Perkara-Perkara Utama Di Bawah Seksyen 8:

1. Pewujudan
Pengukuran,
Penganalisan Dan
Penambahbaikan
2. Kepuasan Hati
Pelanggan
3. Audit Dalam
4. Pemantauan
Dan Pengukuran
Proses
5. Pemantauan
Dan Pengukuran
Produk Atau
Perkhidmatan

Seksyen 8 menjelaskan keperluan agensi untuk merancang dan melaksanakan pemantauan, pengukuran, penganalisan dan penambahbaikan proses-proses bagi memastikan produk atau perkhidmatan yang dihasilkan memenuhi spesifikasi yang ditetapkan. Tindakan ini harus meliputi pengwujudan sistem pengukuran, audit dalam, analisis data dan usaha-usaha penambahbaikan. Di antara perkara-perkara yang perlu diberi penekanan adalah seperti berikut:

a) Pewujudan Pengukuran, Penganalisan Dan Penambahbaikan

Agensi hendaklah merancang dan melaksanakan proses pemantauan dan pengukuran ke atas produk atau perkhidmatan yang dihasilkan serta membuat penganalisan data dengan menggunakan teknik-teknik yang sesuai. Hasil dari proses-proses tersebut boleh dijadikan asas dalam tindakan penambahbaikan ke atas proses-proses berkaitan supaya keberkesanan SPK dapat ditingkatkan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 8.1**

b) Kepuasan Hati Pelanggan

Agensi hendaklah memantau dan mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang mereka terima, sama ada telah memenuhi keperluan mereka atau sebaliknya. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 8.2.1**

c) Audit Dalam

Pengurusan atasan hendaklah mewujudkan proses Audit Dalam yang cekap dan berkesan bagi menilai sama ada SPK yang dilaksanakan telah mematuhi perancangan, keperluan standard, keperluan agensi dan telah disenggarakan secara berkesan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 8.2.2**

d) Pemantauan Dan Pengukuran Proses

Agensi perlu menentukan kaedah-kaedah yang sesuai untuk membuat pemantauan ke atas proses-proses dan di mana sesuai, membuat pengukuran ke atas SPK. Kemantapan sesuatu proses dapat dinilai dari segi keupayaannya menghasilkan produk atau perkhidmatan yang memenuhi keperluan yang ditetapkan. Jika hasil yang dirancang tidak dapat dicapai, tindakan penambahbaikan dan tindakan pembetulan yang berseesuaian hendaklah diambil. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 8.2.3**

6. Kawalan Ke atas Produk Atau Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan
7. Analisis Data
8. Penambahbaik Yang Berterusan
9. Tindakan Pembedulan
10. Tindakan Pencegahan

e) Pemantauan Dan Pengukuran Produk Atau Perkhidmatan

Agensi hendaklah membuat pemantauan dan pengukuran ke atas produk atau perkhidmatan yang dihasilkan bagi memastikan ia memenuhi keperluan yang ditetapkan. Jika produk atau perkhidmatan tidak memenuhi ciri-ciri kualiti yang ditetapkan ianya tidak boleh disampaikan kepada pelanggan kecuali dengan persetujuan bersama di antara agensi dengan pelanggan. Rekod-rekod mengenainya hendaklah disenggarakan dengan baik dan berkesan. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 8.2.4**

f) Kawalan Ke Atas Produk Atau Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan

Agensi hendaklah memastikan semua produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan dikenal pasti dan dikawal bagi mengelakkan daripada digunakan dalam proses atau disampaikan kepada pelanggan. Sekiranya produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan disampaikan kepada pelanggan dan diketahui, tindakan yang bersesuaian hendaklah diambil. Apabila produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan dapat dikesan, agensi hendaklah mengambil tindakan selaras dengan Seksyen 8.3(a) hingga (d) dalam standard. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 8.3**

g) Analisis Data

Penganalisan data adalah aktiviti penting bagi melaksanakan tindakan penambahbaikan dalam SPK. Data-data yang dikumpulkan perlu diperiksa, dinilai, dianalisis dan digunakan untuk membuat keputusan yang akan meningkatkan keberkesanan SPK. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 8.4**

h) Penambahbaikan Yang Berterusan

Agensi hendaklah secara terancang melaksanakan penambahbaikan yang berterusan dengan mengenal pasti dan mengumpul data-data yang diperlukan, membuat analisis dan menilai maklumat-maklumat tersebut serta menggunakan hasil analisis ini untuk meningkatkan keberkesanan SPK. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 8.5.1**

i) Tindakan Pembedulan

Tindakan pembedulan perlu diambil dalam proses penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan. Tindakan pembedulan memerlukan siasatan dijalankan bagi menentukan punca-punca masalah. Maklumat perlu dikumpul, dianalisis dan cadangan tindakan pembedulan dikemukakan terhadap masalah yang dikenal pasti. Tindakan pembedulan hendaklah memberi tumpuan untuk menghapuskan punca-punca sesuatu permasalahan berlaku supaya ianya tidak berulang semula. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 8.5.2**

j) Tindakan Pencegahan

Tindakan pencegahan perlu diambil apabila kesilapan dijangka berlaku dalam proses penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan. Tindakan pencegahan memerlukan siasatan dijalankan bagi menentukan punca-punca masalah. Maklumat perlu dikumpul, dianalisis dan cadangan tindakan pencegahan dikemukakan terhadap masalah yang dikenal pasti. Tindakan pencegahan hendaklah memberi tumpuan untuk menghapuskan sebab-sebab sesuatu kesilapan mungkin berlaku supaya ianya tidak akan berlaku. **Keperluan ini merujuk kepada Seksyen 8.5.3**

Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 Dalam Sektor Awam dapat memenuhi kehendak, aspirasi dan ekspektasi *Stakeholders* dan pelanggan berdasarkan kepada Sistem Pengurusan Kualiti dalam perkhidmatan dan produk yang disediakan oleh Agensi-Agensi Sektor Awam di Malaysia



Terdapat 11 kaedah dalam pelaksanaan standard MS ISO 9001:2008 dalam Sektor Awam

KAEDAH PELAKSANAAN STANDARD MS ISO 9001:2008 DALAM SEKTOR AWAM

Bagi memastikan kejayaan pelaksanaan MS ISO 9001:2008 dalam Sektor Awam, 11 kaedah pelaksanaan dicadangkan dan perlu diikuti oleh agensi-agensi Kerajaan yang ingin melaksanakan standard ini untuk pertama kali atau yang ingin beralih dari versi standard MS ISO 9001:2000 kepada versi standard MS ISO 9001:2008. Langkah-langkah pelaksanaan ini adalah seperti dalam **Rajah 6** berikut:

Rajah 6: Kaedah-Kaedah Pelaksanaan Standard MS ISO 9001:2008



Sebelas kaedah pelaksanaan dalam sektor awam:

1. Latihan Pendedahan Kepada Standard
2. Menjalankan Analisis Jurang
3. Dokumentasi MS ISO 9001:2008
4. Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti

a) Latihan Pendedahan Kepada Standard

Kedua-dua pihak, iaitu agensi **yang ingin beralih** ke standard baru dan agensi yang **pertama kali** ingin melaksanakan standard perlu memberi latihan pendedahan mengenai keperluan-keperluan standard MS ISO 9001:2008 kepada anggota agensi, termasuk pengurusan atasan.

b) Menjalankan Analisis Jurang

Agensi **yang ingin beralih** ke standard baru perlu membuat analisis jurang bagi membuat perbandingan di antara dokumentasi sedia ada dengan keperluan standard MS ISO 9001:2008. Daripada analisis jurang ini agensi akan dapat mengenal pasti dokumentasi yang perlu disediakan.

Agensi **yang pertama kali** ingin melaksanakan standard perlu mengenal pasti dokumentasi yang perlu disediakan berdasarkan standard MS ISO 9001:2008.

c) Dokumentasi MS ISO 9001:2008

Agensi **yang ingin beralih** ke standard baru perlu mengemas kini Manual Kualiti selaras dengan perubahan-perubahan dalam standard MS ISO 9001:2008 berbanding dengan standard MS ISO 9001:2000. Prosedur Kualiti dan Arahan Kerja yang telah disediakan hanya perlu dikemas kini dan ditambah baik, di mana perlu.

Agensi **yang pertama kali** ingin melaksanakan standard perlu menyediakan dokumentasi yang terdiri daripada 4 peringkat dokumen iaitu:

i. Manual Kualiti

Dokumen yang mengandungi dasar dan objektif agensi, penerangan ringkas mengenai SPK termasuk bagaimana seksyen-seksyen dalam Standard MS ISO 9001:2008 dipatuhi.

ii. Prosedur Kualiti

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menggariskan tujuan dan turutan langkah bagi melaksanakan sesuatu proses dengan terperinci dari aspek bagaimana dan mengapa ianya dilaksanakan serta bila, di mana dan siapa yang melaksanakannya. Prosedur Kualiti terbahagi kepada dua iaitu Prosedur Kualiti Proses Utama dan Prosedur Kualiti Pengurusan dan Sokongan. **Arahan Kerja** merupakan dokumen yang memperincikan lagi tindakan-tindakan dalam Prosedur Kualiti.

5. Latihan Audit Dalam
6. Menjalankan Audit Dalam
7. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
8. Audit Peringkat Pertama

iii. Dokumen Rujukan

Merupakan dokumen dalaman dan luaran yang dirujuk dalam SPK.

iv. Rekod Kualiti

Dokumen yang menunjukkan bukti pelaksanaan SPK yang diwujudkan.

Penyediaan dokumen-dokumen tersebut hendaklah berasaskan kepada keperluan-keperluan dalam seksyen 4 hingga 8 dalam standard MS ISO 9001:2008.

d) Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti

Agensi **yang ingin beralih** ke standard baru dan agensi **yang pertama kali** ingin melaksanakan standard perlu melaksanakan SPK setelah dokumentasi MS ISO 9001:2008 disedia dan diluluskan oleh pihak yang bertanggungjawab dalam sesebuah agensi. Sebagai persediaan untuk pelaksanaan, semua anggota yang terlibat perlu diberi pendedahan kepada dokumentasi yang disediakan bagi membolehkan mereka memahami dan melaksanakannya dengan teratur. Sebaik sahaja SPK dilaksanakan, agensi boleh membuat permohonan kepada **Badan Pensijilan** yang dipilih untuk proses pensijilan.

e) Latihan Audit Dalam

Agensi **yang ingin beralih** ke standard baru dan agensi **yang pertama kali** ingin melaksanakan standard perlu memberi latihan audit dalam kepada anggota agensi yang dipilih.

f) Menjalankan Audit Dalam

Agensi **yang ingin beralih** ke standard baru dan agensi **yang pertama kali** ingin melaksanakan standard perlu melantik pasukan audit dalam daripada kalangan anggota yang telah dilatih untuk menjalankan audit dalam. Audit dalam boleh dijalankan setelah SPK dilaksanakan bagi tempoh sekurang-kurangnya **dua bulan**. Penemuan-penemuan audit dalam hendaklah diambil tindakan susulan sebelum Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dijalankan.

g) Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

Agensi **yang ingin beralih** ke standard baru dan agensi **yang pertama kali** ingin melaksanakan standard perlu menjalankan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan setelah audit dalam dilaksanakan. Mesyuarat ini hendaklah membincangkan sekurang-kurangnya agenda seperti yang telah ditetapkan dalam standard (rujuk Seksyen 5.6.2). Wakil Pengurusan bertanggungjawab untuk memastikan tindakan diambil ke atas semua keputusan mesyuarat.

9. Audit Peringkat Kedua

10. Audit Peringkat Ketiga

11. Audit Penilaian Semula

h) Audit Peringkat Pertama

Agensi **yang ingin beralih** ke standard baru dan agensi **yang pertama kali** ingin melaksanakan standard perlu melantik badan pensijilan untuk menjalankan audit ke atas SPK. Agensi boleh menggunakan badan pensijilan yang telah dilantik di bawah standard MS ISO 9001:2000 sekiranya masih belum tamat kontrak. Semasa audit ini dijalankan, juruaudit badan pensijilan akan menyemak bagi memastikan sama ada dokumentasi yang disediakan memenuhi keperluan standard. Di samping itu, rekod-rekod berkaitan audit dalam dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan akan disemak.

i) Audit Peringkat Kedua

Agensi **yang ingin beralih** ke standard baru dan agensi **yang pertama kali** ingin melaksanakan standard perlu menerima pasukan audit daripada badan pensijilan yang telah menjalankan audit peringkat pertama untuk menjalankan audit peringkat kedua. Ia dilakukan mengikut masa yang telah ditetapkan semasa audit peringkat pertama dijalankan dengan syarat tindakan telah diambil ke atas semua penemuan audit peringkat pertama. Tumpuan audit peringkat kedua ini adalah terhadap aspek kepatuhan kepada SPK dan keberkesanan pelaksanaannya. Sijil akan dikeluarkan oleh badan pensijilan setelah semua penemuan audit peringkat kedua diambil tindakan dan dipersetujui. Badan pensijilan akan mengeluarkan sijil yang sah laku untuk tempoh tiga tahun.

j) Audit Peringkat Ketiga

Agensi **yang ingin beralih** ke standard baru dan agensi **yang pertama kali** ingin melaksanakan standard perlu menerima pasukan audit daripada badan yang telah menjalankan audit peringkat pertama dan kedua untuk menjalankan audit peringkat ketiga mengikut tempoh yang ditetapkan atau setahun sekali.

k) Audit Penilaian Semula

Sebelum tamat tempoh sah laku pensijilan (tiga tahun), agensi perlu menerima pasukan audit daripada badan untuk menjalankan audit penilaian semula bagi tujuan penyambungan sijil.

2. Agensi-agensi Sektor Awam yang telah dan yang belum memperoleh pensijilan MS ISO melalui pihak perunding swasta atau badan pensijilan swasta diminta untuk **mengemukakan laporan mengenai pelaksanaan MS ISO dalam agensi masing-masing untuk direkodkan oleh pihak MAMPU.**

PENUTUP

Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 di agensi-agensi Sektor Awam diharapkan akan dapat merealisasikan hasrat Kerajaan untuk mewujudkan agensi-agensi Sektor Awam yang cekap, telus dan mengutamakan pelanggan dalam penyampaian perkhidmatan serta dapat mengurangkan karenah birokrasi.

2. Panduan pelaksanaan MS ISO 9001:2008 dikeluarkan untuk meningkatkan pengetahuan dan kefahaman agensi-agensi Sektor Awam mengenai keperluan-keperluan dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) dengan lebih cekap, cepat dan berkesan. Panduan ini hendaklah digunakan bersama dengan standard MS ISO 9001:2008 yang dikeluarkan oleh Jabatan Standard Malaysia dan diharapkan dapat membantu agensi-agensi dalam usaha untuk melaksanakan SPK serta mendapat pensijilan standard MS ISO 9001:2008.

3. Dalam pelaksanaan standard MS ISO 9001:2008, agensi boleh melantik perunding swasta mengikut peraturan perolehan yang dikeluarkan oleh Kementerian Kewangan Malaysia. Sementara itu, agensi-agensi yang ingin mendapatkan pensijilan MS ISO 9001:2008 perlu melantik badan pensijilan yang telah diakreditasi oleh Jabatan Standard Malaysia mengikut peraturan perolehan yang dikeluarkan oleh Kementerian Kewangan Malaysia. Agensi juga perlu mempamerkan logo Jabatan Standard Malaysia di samping logo badan akreditasi yang berkenaan. Agensi Kerajaan yang telah mendapat pensijilan MS ISO 9001:2000, dikehendaki beralih kepada pensijilan MS ISO 9001:2008 selewat-lewatnya pada akhir tahun 2010 manakala agensi yang bercadang untuk mendapat pensijilan MS ISO 9000, hendaklah terus mendapatkan pensijilan mengikut standard MS ISO 9001:2008.

4. Agensi yang telah mendapat pensijilan MS ISO 9001:2008 dikehendaki mengemukakan **satu salinan sijil kepada MAMPU bagi tujuan rekod dan pemantauan.**

LAMPIRAN A

Perubahan Utama Dalam Standard MS ISO 9001:2008 Berbanding Dengan Standard MS ISO 9001:2000

Bil.	Seksyen	MS ISO 9001:2000	MS ISO 9001: 2008
1.	4.1 Sistem Pengurusan Kualiti: Keperluan Am	Sekiranya agensi diserahkan (<i>outsource</i>) sesuatu proses, proses tersebut mestilah dikawal dan kaedah pengawalan mestilah dikenal pasti di dalam SPK.	Penjelasan diberi bahawa sungguhpun proses-proses agensi diserahkan (<i>outsource</i>), agensi tetap bertanggungjawab ke atas pematuhan kepada semua kehendak pelanggan, keperluan undang-undang dan peraturan. Jenis dan tahap kawalan ke atas proses yang diserahkan boleh bergantung kepada impak proses yang telah diserahkan ke atas keupayaan agensi untuk menghasilkan produk atau perkhidmatan yang dapat memenuhi keperluan yang ditetapkan.
2.	4.2.1 Keperluan Dokumentasi: Am	Nota 1 asal: Tidak memberi penjelasan mengenai kaedah mendokumenkan prosedur.	Merupakan tambahan ayat baru pada Nota 1 mengenai keperluan dokumentasi. Penjelasan diberi bahawa satu keperluan standard boleh dirujuk dalam satu atau lebih daripada satu prosedur yang didokumenkan. Sebaliknya, keperluan untuk menyediakan satu prosedur yang didokumenkan bagi memenuhi satu keperluan standard boleh terkandung dalam satu atau lebih prosedur.
3.	4.2.3 f Kawalan Dokumen	Memastikan dokumen-dokumen luaran dikenal pasti dan pengedarannya dikawal.	Penjelasan diberi bahawa dokumen luaran yang perlu dikawal hanya melibatkan dokumen yang pada pandangan agensi adalah perlu bagi perancangan dan pelaksanaan SPK.
4.	5.5.2 Wakil Pengurusan	Wakil Pengurusan yang dilantik hendaklah terdiri daripada seorang pegawai daripada peringkat pengurusan .	Penjelasan diberi bahawa Wakil Pengurusan yang dilantik hendaklah terdiri daripada seorang pegawai daripada peringkat pengurusan agensi sendiri dan bukannya daripada agensi luar.
5.	6.2.1 Sumber Manusia: Am	Anggota agensi yang melaksanakan tugas yang akan memberi kesan kepada kualiti produk atau perkhidmatan hendaklah mempunyai kompetensi berasaskan pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman yang sesuai.	Penjelasan diberi bahawa anggota agensi yang melaksanakan tugas yang memberi kesan terhadap pematuhan kepada keperluan produk atau perkhidmatan dalam SPK hendaklah mempunyai kompetensi berasaskan pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman yang sesuai.

Bil.	Seksyen	MS ISO 9001:2000	MS ISO 9001: 2008
6.	6.3c Infrastruktur	Kemudahan sokongan seperti pengangkutan atau alat komunikasi.	Penjelasan diberi bahawa kemudahan sokongan meliputi bukan sahaja pengangkutan atau alat komunikasi tetapi juga sistem maklumat .
7.	6.4 Persekitaran Tempat Kerja	Tiada nota.	Nota baru: Untuk memberi penjelasan bahawa persekitaran kerja merujuk kepada keadaan di mana kerja dijalankan termasuk keadaan fizikal, persekitaran dan faktor-faktor lain seperti bunyi bising, suhu, kelembapan, pencahayaan atau cuaca.
8.	7.2.1 a Menentukan Keperluan Perkhidmatan	Tiada nota.	Nota baru: Disediakan untuk memberi penjelasan mengenai apa yang dimaksudkan dengan khidmat selepas penyampaian produk atau perkhidmatan dengan memasukkan contoh-contoh seperti tindakan yang perlu dilakukan semasa dalam tempoh jaminan; syarat yang ditetapkan dalam kontrak seperti perkhidmatan penyenggaraan; dan perkhidmatan tambahan seperti kitar semula atau pelupusan.
9.	7.3.1 Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan	Tiada nota.	Nota baru: Disediakan untuk menjelaskan aktiviti semakan semula, verifikasi dan validasi dalam proses reka bentuk dan pembangunan boleh direkodkan dalam satu aktiviti secara berkelompok atau beberapa aktiviti secara berasingan mengikut kesesuaian.
10.	7.3.3 Output Kepada Reka Bentuk dan Pembangunan	Tiada nota.	Nota baru: Disediakan untuk menjelaskan maklumat penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan meliputi maklumat pemuliharaannya.
11.	7.5.3 Pengenalpastian dan Kebolehkesanan	Agensi dikehendaki mengenal pasti status produk atau perkhidmatan mengikut keperluan pemantauan dan pengukuran yang telah ditetapkan serta mengawal dan merekodkan pengenalpastian unik yang telah diberikan kepada sesuatu produk atau perkhidmatan.	Agensi dikehendaki mengenal pasti status produk atau perkhidmatan mengikut keperluan pemantauan dan pengukuran yang telah ditetapkan sepanjang proses penghasilan, penyampaian dan penyenggaraan produk atau perkhidmatan .
12.	7.5.4 Harta Hak milik Pelanggan	Nota: Penerangan diberi bahawa harta hak milik pelanggan merangkumi harta intelek.	Nota: Penerangan diberi bahawa harta hak milik pelanggan bukan sahaja merangkumi harta intelek tetapi juga data peribadi .

Bil.	Seksyen	MS ISO 9001:2000	MS ISO 9001: 2008
13.	7.6 Kawalan Ke Atas Peralatan Pemantauan dan Pengukuran	Tiada nota.	Nota baru: Disediakan untuk memberi penjelasan mengenai cara bagaimana pengesahan keupayaan perisian komputer untuk menjalankan pemantauan dan pengukuran boleh dibuat, iaitu dengan menjalankan verifikasi dan <i>configuration management</i> .
14.	8.2.1 Kepuasan Hati Pelanggan	Tiada nota.	Nota baru: Disediakan untuk memberi penjelasan mengenai cara bagaimana pemantauan dan pengukuran tahap persepsi pelanggan boleh dibuat iaitu melalui sumber-sumber seperti tinjauan tahap kepuasan hati pelanggan, maklumat daripada pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang telah disampaikan, tinjauan mengenai pendapat pengguna, pujian, tuntutan dalam tempoh jaminan dan laporan daripada pihak yang menyampaikan produk atau perkhidmatan kepada pelanggan.
15.	8.2.3 Pengukuran Proses dan Pemantauan	Tiada nota.	Nota baru: Disediakan untuk menerangkan bahawa semasa sesebuah agensi menentukan kaedah yang sesuai bagi memantau dan mengukur proses-proses penghasilan dan penyampaian produk atau perkhidmatan, perlu mengambil kira kesan kaedah berkenaan ke atas kepatuhan terhadap keperluan produk atau perkhidmatan dan ke atas SPK.
16.	8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Produk Atau Perkhidmatan	Tiada nota.	Nota baru: Menjelaskan bahawa agensi perlu menyenggara rekod mengenai pihak-pihak yang bertanggungjawab dalam memberi kelulusan pelepasan produk atau perkhidmatan kepada pelanggan.
17.	8.5.2 f Tindakan Pembetulan	Penerangan diberi bahawa tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan perlu dikaji semula.	Penerangan diberi bahawa keberkesanan tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan perlu dikaji semula.
18.	8.5.3 e Tindakan Pencegahan	Penerangan diberi bahawa tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan perlu dikaji semula.	Penerangan diberi bahawa keberkesanan tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan perlu dikaji semula.



**Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan Pengurusan Malaysia
Jabatan Perdana Menteri
Aras 6, Blok B2,
Kompleks Jabatan Perdana Menteri
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62502 Putrajaya**

Tel.: 03-88723000 Faks: 03-88883721

Laman Web: www.mampu.gov.my

Hak Cipta 2009 © MAMPU

Hak cipta terpelihara. Tiada mana-mana bahagian buku ini boleh diterbitkan semula, dicetak, disalin dan disiarkan bagi tujuan komersial dalam apa-apa bentuk sekalipun tanpa mendapat kebenaran secara bertulis daripada pemegang hak cipta.



DICETAK OLEH
PERCETAKAN NASIONAL MALAYSIA BERHAD
KUALA LUMPUR, 2009
www.printnasiona.com.my
email: cservice@printnasiona.com.my
Tel.: 03-92366895 Faks: 03-92224773