



JABATAN UKUR DAN PEMETAAN MALAYSIA

MS ISO 9001:2015

PROSEDUR KUALITI

PK.JUPEM.05

TINDAKAN PEMBETULAN

DISEDIAKAN OLEH:

URUS SETIA MS ISO 9001:2015
Jabatan Ukur dan Pemetaan Malaysia

Tarikh: *5.1.2018*

DILULUSKAN OLEH:


(SR MOHAMAD KAMALI BIN ADIMIN, FRISM)
Timbalan Ketua Pengarah Ukur dan Pemetaan I

Tarikh: *12.01.18*

No. Edaran:

1. OBJEKTIF

Menjelaskan langkah-langkah yang perlu diambil bagi mengenalpasti punca ketakakuran serta menghalang ketakakuran dari berulang dalam Sistem Pengurusan Kualiti JUPEM.

2. SKOP

Digunapakai:

- a. Oleh semua pihak dalam JUPEM untuk melaksanakan tindakan pembedulan;
- b. Bagi mengenalpasti punca ketakakuran dalam Sistem Pengurusan Kualiti JUPEM serta menghalang ketakakuran dari berulang; dan
- c. Bermula dari menerima laporan-laporan ketakakuran dari sumber-sumber berkaitan sehingga tindakan pembedulan disahkan telah dilaksanakan dengan berkesan.

3. RUJUKAN

3.1 Standard keperluan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015.

3.2 Profil Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) JUPEM.

3.3 Prosedur Kualiti:

PK.JUPEM. 06 - Prosedur Pengurusan Risiko

PK.JUPEM. 09 - Audit Dalam

PK.JUPEM. 12 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

4. DEFINISI

4.1 Ketakakuran Kegagalan proses kerja untuk memenuhi keperluan Sistem Pengurusan Kualiti, pelanggan dan peraturan.

4.2 Pembedulan Tindakan jangka pendek atau serta merta yang diambil bagi mengawal dan memperbaiki
(*Correction*)

ketakakuran.

- | | | |
|-----|---|---|
| 4.3 | Tindakan Pembetulan
(<i>Corrective Action</i>) | Tindakan yang diambil bagi mengenalpasti punca ketakakuran serta mengambil tindakan bagi mencegahnya daripada berulang atau terjadi di lain tempat. |
| 4.4 | Urus Setia | Urus Setia pelaksanaan MS ISO 9001:2015 JUPEM di Bahagian Perancangan dan Korporat, Ibu Pejabat JUPEM. |

5. SINGKATAN

- | | | |
|-----|------------|---|
| 5.1 | TKPUP I | Timbalan Ketua Pengarah Ukur dan Pemetaan I. |
| 5.2 | PUB (DPP) | Pengarah Ukur Bahagian (Dasar dan Penyelarasan Pemetaan). |
| 5.3 | PUB (K) | Pengarah Ukur Bahagian (Kadaster). |
| 5.4 | PUPN | Pengarah Ukur dan Pemetaan Negeri. |
| 5.5 | PUB (PT) | Pengarah Ukur Bahagian (Pemetaan Topografi). |
| 5.6 | PUS (PKor) | Pengarah Ukur Seksyen (Pengurusan Korporat). |
| 5.7 | PS (C) | Pengarah Seksyen (Percetakan). |
| 5.8 | MKSP | Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan. |

6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

Tanggungjawab	Tindakan
<p>PUPN/PUB (PT)/ PUS (Pkor)/ PS (C)</p>	<p>a. Kenalpasti aspek-aspek ketakakuran yang berlaku berulang-ulang/berterusan dan perlu diambil tindakan pembedulan berasaskan kepada sumber-sumber berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Maklum balas pelanggan; ii) Rekod ketakakuran produk dan perkhidmatan; iii) Hasil audit dalam (melalui borang ketakakuran) yang memerlukan tindakan pembedulan; iv) Hasil output yang memerlukan tindakan pembedulan dan kajian semula yang dikenalpasti melalui mesyuarat-mesyuarat; v) Hasil auditan pihak ketiga; vi) Isu-isu yang dibangkitkan dalam MKSP yang lalu; vii) Analisis data pencapaian proses kerja; dan viii) Sumber-sumber risiko yang dikenalpasti. <p>b. Rekodkan aspek-aspek tersebut menggunakan Borang Permohonan Tindakan Pembedulan seperti di Lampiran A.</p> <p>c. Laksanakan pembedulan ke atas ketakakuran yang berlaku dengan segera bagi mengawal dan membaiki ketakakuran yang telah berlaku. Rekodkan pembedulan yang diambil di dalam Borang Permohonan Tindakan Pembedulan.</p> <p>d. Jalankan siasatan bagi mengenalpasti punca ketakakuran atau potensi ketakakuran yang sama mungkin wujud atau berlaku di sepanjang pelaksanaan proses kerja.</p> <p>e. Cadangkan tindakan pembedulan yang bersesuaian mengikut tahap kesan ketakakuran dan rekodkan.</p>

Tanggungjawab	Tindakan
PUB (DPP)/ PUB (K)	f. Majukan Borang Permohonan Tindakan Pembedulan yang mengandungi hasil siasatan, cadangan tindakan pembedulan dan tempoh siap tindakan kepada PUB (DPP)/PUB (K) untuk diteliti. g. Teliti hasil siasatan, cadangan tindakan pembedulan dan tempoh siap tindakan. Jika tidak setuju, bincangkan pindaan dengan PUPN/PUB (PT)/ PUB (KGIS)/ PUB (PK). Jika bersetuju, kemukakan cadangan tersebut kepada TKPUP I untuk kelulusan.
TKPUP I	h. Luluskan cadangan tersebut (dengan pindaan, jika perlu) dan mengarahkan PUB (DPP)/PUB (K) untuk tindakan seterusnya.
PUB (DPP)/ PUB (K)	i. Arahkan PUPN/PUB (PT)/PUB (KGIS)/ PUB (PK) melaksanakan tindakan pembedulan mengikut kelulusan yang diberi.
PUPN/PUB (PT)/ PUS (PKor)/ PS (C)	j. Laksanakan langkah tindakan pembedulan seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> i) Laksanakan tindakan pembedulan mengikut tempoh yang dipersetujui. ii) Sediakan bukti-bukti tindakan pembedulan. iii) Pantau keberkesanan tindakan pembedulan bagi memastikan ketakakuran tidak lagi berulang atau terdapat peningkatan setelah tindakan pembedulan dilaksanakan. iv) Kemaskini fail tindakan pembedulan. v) Laporkan mengenai keberkesanan tindakan pembedulan dalam Borang Permohonan Tindakan Pembedulan dan kemukakan kembali borang tersebut kepada TKPUP I melalui PUB (DPP)/PUB (K) untuk dimaklumkan dalam MKSP. vi) Kemaskini Pelan Pengurusan Risiko jika berkaitan.

Tanggungjawab	Tindakan
TKPUP I	k. Sediakan Laporan Analisis Tindakan Pembetulan untuk dibentangkan dalam MKSP melalui dokumen berikut: <ul style="list-style-type: none"> i) Borang Permohonan Tindakan Pembetulan daripada PUPN/PUB (PT)/ PUB (KGIS)/ PUB (PK) (Lampiran A). ii) Analisis Isu dan Cadangan Penambahbaikan.
MKSP	l. Bincangkan Analisis Isu dan Laporan Tindakan Pembetulan dengan memberikan penekanan ke atas keberkesanan tindakan pembetulan serta cadangan-cadangan penambahbaikan yang bersesuaian untuk Sistem Pengurusan Kualiti JUPEM.

7. REKOD

Jenis rekod	Tempoh penyimpanan	Tempat simpanan
7.1 Borang Permohonan Tindakan Pembetulan	5 tahun	Urus Setia

8. LAMPIRAN

8.1 Borang Permohonan Tindakan Pembetulan

Lampiran A.

BORANG PERMOHONAN TINDAKAN PEMBETULAN

A BUTIR-BUTIR KETAKAKURAN DAN SIASATAN	
Nama Pelapor: Bahagian: Tarikh Laporan:	
Sumber Ketakakuran:	
Maklum balas Pelanggan	<input type="checkbox"/>
Audit Dalam	<input type="checkbox"/>
Ketakakuran Produk dan Perkhidmatan	<input type="checkbox"/>
Analisis Proses Kerja	<input type="checkbox"/>
Output yang perlu tindakan pembedulan	<input type="checkbox"/>
Hasil audit pihak ketiga	<input type="checkbox"/>
Isu MKSP yang lalu	<input type="checkbox"/>
Lain-lain (Nyatakan)	<input type="checkbox"/>
Huraian Ketakakuran:	
Pembedulan:	
Punca Ketakakuran :	
Cadangan Tindakan Pembedulan :	
Cadangan Tempoh Percubaan : _____ bulan	
Nama :	Tarikh : _____
Tandatangan : _____ (Jawatan)	



B ULASAN DAN PENGESAHAN

Ulasan:

Nama :

Tandangan : _____

(Jawatan)

Tarikh : _____

C ULASAN DAN KELULUSAN

Ulasan:

Nama :

Tandangan : _____

(Jawatan)

Tarikh : _____

D LAPORAN KEBERKESANAN TINDAKAN PEMBETULAN

Ulasan:

Nama :

Tandangan : _____

(Jawatan)

Tarikh : _____

Status keberkesanan: (Ya/Tidak)

(Sila sertakan sebagai lampiran jika ruang tidak mencukupi)