





**PERBENDAHARAAN MALAYSIA**

**PROSEDUR KUALITI  
PS.PERB – 12**

**TINDAKAN PEMBETULAN, PENCEGAHAN DAN PENAMBAHBAIKAN**

Disediakan oleh :		Diluluskan oleh :	
 ..... Tandatangan		 ..... Tandatangan	
Nama	En. Abd. Wahid bin Ahmad	Nama	Dato' Noorrizan binti Shafie
Jawatan	Ketua Seksyen Pentadbiran Am	Jawatan	Setiausaha Bahagian Dasar Saraan, Wang Awam dan Khidmat Pengurusan
Tarikh	03 Januari 2011	Tarikh	05 Januari 2011

**NO. KAWALAN SALINAN**

**NO. KELUARAN : 02**

**TARIKH : 05 Januari 2011**

## REKOD PINDAAN PROSEDUR KUALITI

BIL.	NO. KELUARAN	TARIKH PINDAAN	KETERANGAN MENGENAI PINDAAN
1.	01	30/12/2010	Meminda <b>Tanggungjawab dan Tindakan</b> di <b>Para 6</b> (m/s 3/10 – 6/10), <b>Rekod Kualiti</b> di <b>Para 7</b> (m/s 7/10) dan <b>Carta Aliran Kerja</b> di <b>Para 8</b> (m/s 8/10 – 10/10).

SALINAN TIDAK TERKAWAL

## 1. OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan untuk memastikan tindakan pembedulan, pencegahan dan penambahbaikan dijalankan dengan cekap dan berkesan.

## 2. SKOP

Prosedur ini akan digunapakai oleh Perbendaharaan Malaysia dalam menguruskan tindakan pembedulan, pencegahan dan penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti.

## 3. RUJUKAN

### 3.1 Manual Kualiti

- Seksyen 8.1 - Am
- Seksyen 8.4 - Analisis Data
- Seksyen 8.5.1 - Penambahbaikan Yang Menyeluruh
- Seksyen 8.5.2 - Tindakan Pembedulan
- Seksyen 8.5.3 - Tindakan Pencegahan

## 4. DEFINISI

### Tindakan Pembedulan

Tindakan yang diambil untuk membetulkan ketakakuran yang telah berlaku.

### Tindakan Pencegahan

Tindakan yang diambil untuk mencegah daripada berlaku ketakakuran.

### Tindakan Penambahbaikan

Tindakan yang diambil untuk membuat penambahbaikan secara berterusan.

**5. SINGKATAN**

WP	-	Wakil Pengurusan
SUB	-	Setiausaha Bahagian
PT	-	Pembantu Tadbir
MKSP	-	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
BSWP	-	Bahagian Dasar Saraan, Wang Awam Dan Khidmat Pengurusan.

SALINAN TIDAK TERKAWAL

## 6. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

Tanggungjawab	Tindakan
<p>SUB</p> <p>SUB</p> <p>SUB</p> <p>SUB</p> <p>SUB</p> <p>WP</p>	<p><b>A. Tindakan Pembetulan</b></p> <p>1. Kenalpasti aspek-aspek ketakakuran yang berlaku dan perlu diambil tindakan pembetulan berasaskan maklumat berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Semakan rekod kualiti harian</li> <li>ii. Aduan dan maklumbalas pelanggan</li> <li>iii. Keputusan mesyuarat</li> <li>iv. Audit dalam</li> <li>v. Audit luar</li> </ul> <p>2. Lengkapkan Borang Tindakan Pembetulan seperti di <b>Lampiran 1</b>.</p> <p>3. Siasat sebab-sebab ketakakuran dan mencadangkan tindakan pembetulan dalam Borang Tindakan Pembetulan.</p> <p>4. Kemukakan Borang Tindakan Pembetulan kepada WP untuk kelulusan cadangan tindakan pembetulan.</p> <p>5. Laksanakan tindakan pembetulan seperti yang diputuskan.</p> <p>6. Pantau dan membuat verifikasi keatas keberkesanan tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan.</p>

Tanggungjawab	Tindakan
SUB	7. Sediakan Laporan Tindakan Pembetulan dan kemukakan kepada WP sebagai input untuk penyediaan Laporan Tindakan Pembetulan Pencegahan dan Penambahbaikan untuk dibentangkan dalam MKSP.
SUB	8. Mengambil tindakan berdasarkan keputusan MKSP.
SUB	<p><b>B. Tindakan Pencegahan</b></p> <p>1. Kenalpasti aspek-aspek ketakakuran yang dijangka berlaku dan perlu diambil tindakan pencegahan berasaskan maklumat berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Semakan rekod kualiti harian</li> <li>ii. Aduan dan maklumbalas pelanggan</li> <li>iii. Keputusan mesyuarat</li> <li>iv. Audit dalam</li> <li>v. Audit luar</li> <li>vi. Cadangan daripada anggota</li> </ul>
SUB	2. Lengkapkan Borang Tindakan Pencegahan seperti di <b>Lampiran 2</b> .
SUB	3. Siasat sebab-sebab ketakakuran dan mencadangkan tindakan pencegahan dalam Borang Tindakan Pencegahan.
SUB	4. Kemukakan Borang Tindakan Pencegahan kepada WP untuk kelulusan cadangan tindakan pencegahan.

Tanggungjawab	Tindakan
SUB	5. Laksanakan tindakan pencegahan seperti yang diputuskan.
WP	6. Pantau dan membuat verifikasi keatas keberkesanan tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan.
SUB	7. Sediakan Laporan Tindakan Pencegahan dan kemukakan kepada WP sebagai input untuk penyediaan Laporan Tindakan Pembetulan Pencegahan dan Penambahbaikan untuk dibentangkan dalam MKSP.
SUB	8. Mengambil tindakan berdasarkan keputusan MKSP.
<b>C. Tindakan Penambahbaikan</b>	
SUB	<p>1. Kenalpasti kelemahan Sistem Pengurusan Kualiti yang perlu dibuat penambahbaikan berdasarkan maklumat seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Pencapaian dasar dan objektif kualiti</li> <li>ii. Hasil audit dalam</li> <li>iii. Hasil audit luar</li> <li>iv. Penganalisan data</li> <li>v. Tindakan pembetulan dan pencegahan</li> <li>vi. Kajian Semula Pengurusan</li> <li>vii. Aduan dan Maklum Balas Pelanggan</li> <li>viii. Cadangan daripada anggota dan pelanggan organisasi</li> </ul>
SUB	2. Mengkaji kelemahan dan mencadangkan tindakan penambahbaikan dan mencatat dalam Borang Tindakan Penambahbaikan seperti di <b>Lampiran 3</b> .

Tanggungjawab	Tindakan
SUB	3. Kemukakan Borang Tindakan Penambahbaikan kepada WP untuk kelulusan cadangan tindakan penambahbaikan.
SUB	4. Laksanakan tindakan penambahbaikan seperti yang diputuskan.
WP	5. Pantau dan membuat verifikasi keatas keberkesanan tindakan penambahbaikan yang telah dilaksanakan.
SUB	6. Sediakan Laporan Tindakan Penambahbaikan dan kemukakan kepada WP sebagai input untuk penyediaan Laporan Tindakan Pembetulan Pencegahan dan Penambahbaikan untuk dibentangkan dalam MKSP.
SUB	7. Mengambil tindakan berdasarkan keputusan MKSP.

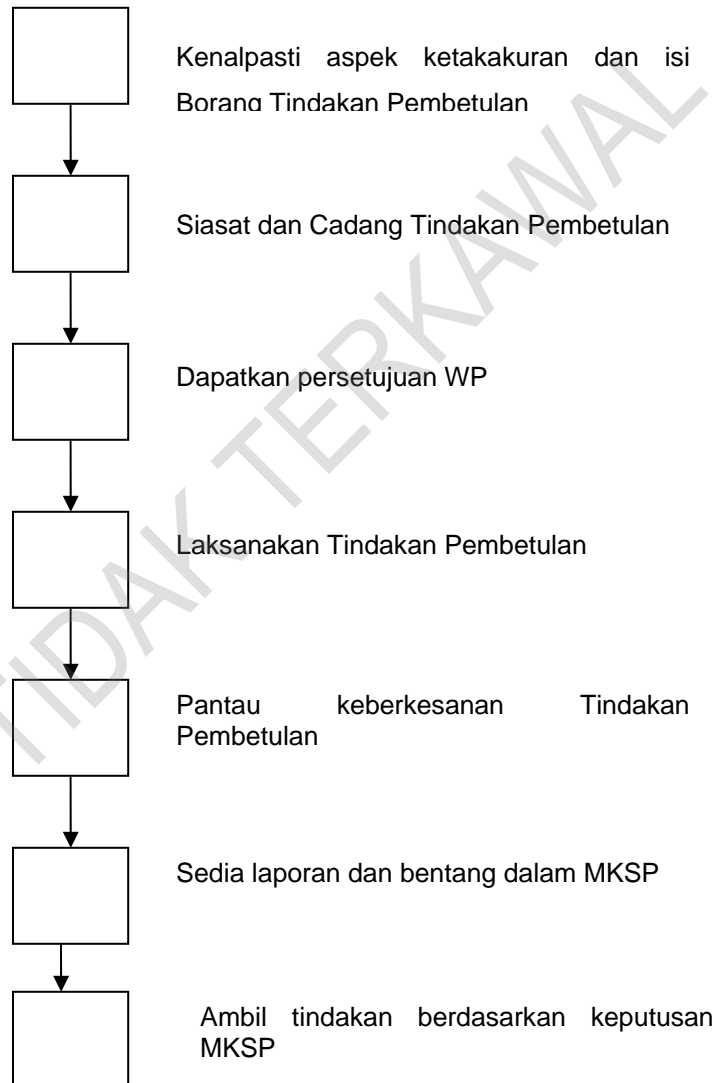


**7. REKOD KUALITI**

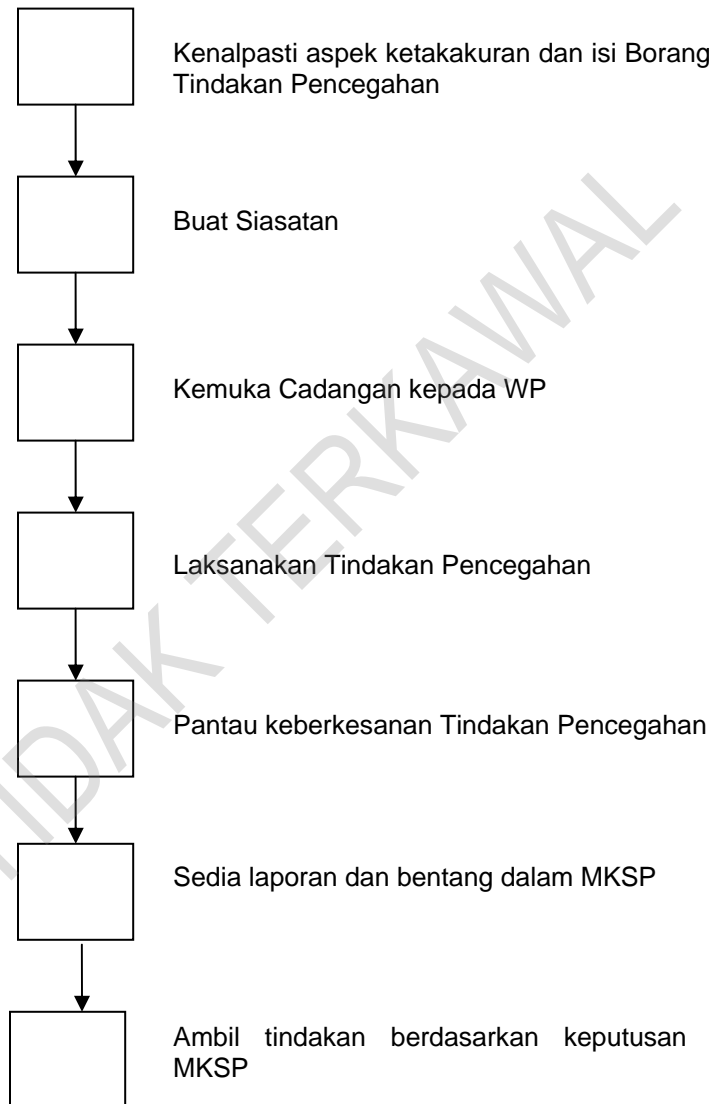
<b>Bil.</b>	<b>Rekod Kualiti</b>	<b>Lokasi</b>	<b>Tempoh Penyimpanan</b>
1.	Borang Tindakan Pembetulan	BSWP	5 tahun
2.	Laporan Tindakan Pembetulan	BSWP	5 tahun
3.	Borang Tindakan Pencegahan	BSWP	5 tahun
4.	Laporan Tindakan Pencegahan	BSWP	5 tahun
5.	Borang Tindakan Penambahbaikan	BSWP	5 tahun
6.	Laporan Tindakan Penambahbaikan	BSWP	5 tahun
7.	Minit Mesyuarat MKSP	BSWP	5 tahun

## 8. CARTA ALIRAN KERJA

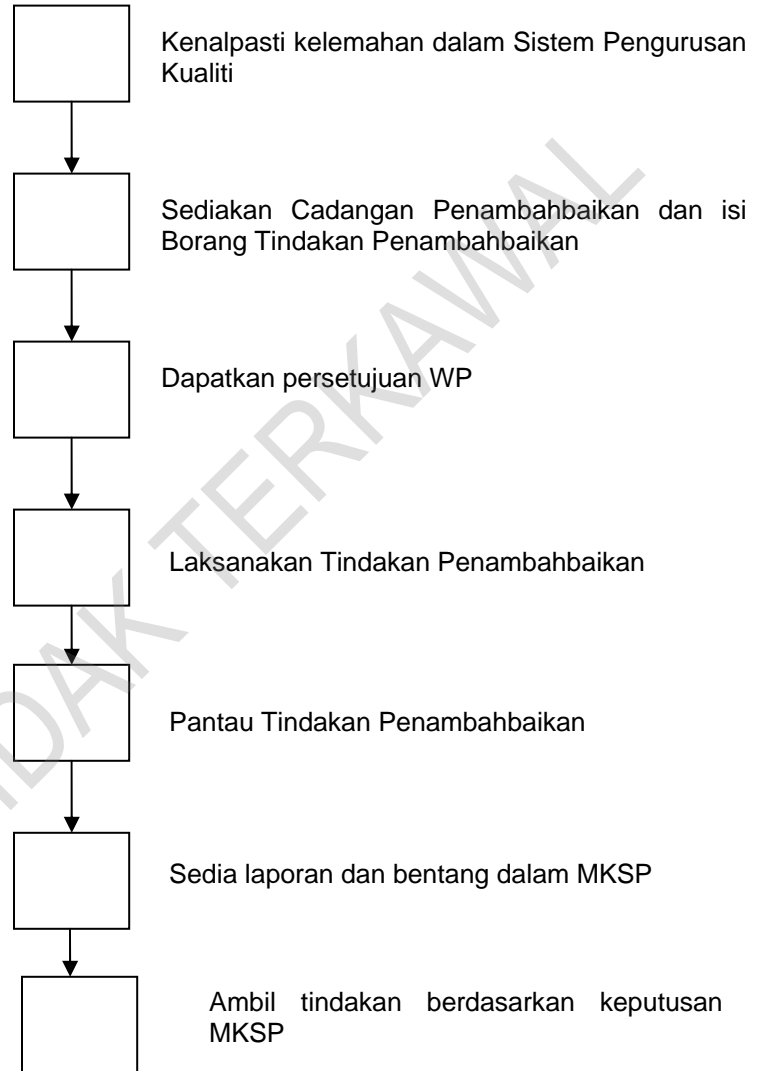
### A. TINDAKAN PEMBETULAN



**B. TINDAKAN PENCEGAHAN**



**C. TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN**



**BORANG TINDAKAN PEMBETULAN****A. PUNCA KETAKAKURAN**

- Semakan rekod kualiti harian
- Aduan dan maklumbalas pelanggan
- Keputusan mesyuarat
- Audit Dalam
- Audit Luar
- Lain-lain ( Nyatakan)

\_\_\_\_\_  
Nama dan T/Tangan  
Setiausaha Bahagian

\_\_\_\_\_  
Tarikh

**B. HASIL SIASATAN**

(Sebab-sebab berlaku ketakakuran dan cadangan penyelesaian)

\_\_\_\_\_  
Nama dan T/Tangan  
Setiausaha Bahagian

\_\_\_\_\_  
Tarikh

**C. KELULUSAN CADANGAN TINDAKAN PEMBETULAN**

\_\_\_\_\_  
Nama dan T/Tangan  
Wakil Pengurusan

\_\_\_\_\_  
Tarikh

**D. VERIFIKASI KE ATAS TINDAKAN PEMBETULAN**

\_\_\_\_\_  
Nama dan T/Tangan  
Wakil Pengurusan

\_\_\_\_\_  
Tarikh

**BORANG TINDAKAN PENCEGAHAN****A. PUNCA KETAKAKURAN**

- Semakan rekod kualiti harian
- Aduan dan maklumbalas pelanggan
- Keputusan mesyuarat
- Audit Dalam
- Audit Luar
- Cadangan daripada anggota

\_\_\_\_\_  
Nama dan T/Tangan  
Setiausaha Bahagian

\_\_\_\_\_  
Tarikh

**C. HASIL SIASATAN**

(Sebab-sebab dijangka berlaku ketakakuran dan cadangan penyelesaian)

\_\_\_\_\_  
Nama dan T/Tangan  
Setiausaha Bahagian

\_\_\_\_\_  
Tarikh

**C. KELULUSAN CADANGAN TINDAKAN PENCEGAHAN**

\_\_\_\_\_  
Nama dan T/Tangan  
Wakil Pengurusan

\_\_\_\_\_  
Tarikh

**D. VERIFIKASI KE ATAS TINDAKAN PENCEGAHAN**

\_\_\_\_\_  
Nama dan T/Tangan  
Wakil Pengurusan

\_\_\_\_\_  
Tarikh



**BORANG TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN****A. PUNCA PENAMBAHBAIKAN**

- Pencapaian dasar dan objektif kualiti
- Hasil audit dalam / audit luar
- Hasil audit luar
- Penganalisan data
- Tindakan pembetulan dan pencegahan
- Kajian semula pengurusan
- Aduan dan maklumbalas pelanggan
- Cadangan daripada anggota dan pelanggan organisasi

\_\_\_\_\_  
Nama dan T/Tangan  
Setiausaha Bahagian

\_\_\_\_\_  
Tarikh

**B. HASIL SIASATAN**

(Sebab-sebab cadangan penambahbaikan dibuat)

\_\_\_\_\_  
Nama dan T/Tangan  
Setiausaha Bahagian

\_\_\_\_\_  
Tarikh

**C. KELULUSAN CADANGAN TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN**

\_\_\_\_\_  
Nama dan T/Tangan  
Wakil Pengurusan

\_\_\_\_\_  
Tarikh

**D. VERIFIKASI KE ATAS TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN**

\_\_\_\_\_  
Nama dan T/Tangan  
Wakil Pengurusan

\_\_\_\_\_  
Tarikh