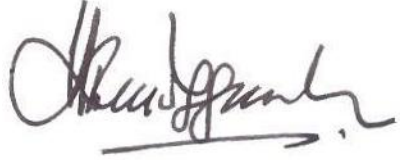

	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/009 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 1
	TINDAKAN PENCEGAHAN	

**PROSEDUR
TINDAKAN PENCEGAHAN**

T.T. PENULIS	JAWATAN	TARIKH
 RUZAIMAH BINTI LATIF	PENOLONG SETIAUSAHA PEROLEHAN KERAJAAN PSPK(PS)2	04 Februari 2015
T.T. PENYEMAK	JAWATAN	TARIKH
 WAN AZWAR ZAIHAN BIN WAN AHMAD	KETUA PENOLONG SETIAUSAHA PEROLEHAN KERAJAAN KPSPK(PS)	10 Februari 2015
T.T. YANG MELULUS	JAWATAN	TARIKH
 Y.BHG. DATUK MOHAMED BIN JUSOH	TIMBALAN SETIAUSAHA BAHAGIAN PEROLEHAN KERAJAAN TSBPK(S)	12 Februari 2015

	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/009 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 3
	TINDAKAN PENCEGAHAN	

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini adalah bertujuan untuk menggariskan cara-cara Tindakan Pencegahan yang perlu diambil untuk mengenalpasti kemungkinan akan berlakunya sesuatu ketidakpatuhan (*non conformance*)


2.0 SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh pihak pengurusan Unit Pendaftaran Syarikat (UPS) untuk mengenalpasti dan menganalisa tindakan pencegahan bagi semua ketidakpatuhan yang berkaitan dengan keupayaan proses, ciri-ciri perkhidmatan dan keberkesanan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK).

3.0 RUJUKAN

3.1 Manual Kualiti

- 4.2.1 - Am (Sistem Pengurusan Kualiti)
- 4.2.3 - Kawalan Dokumen
- 4.2.4 - Kawalan Rekod
- 5.3 - Dasar Kualiti
- 5.5.1 - Tanggungjawab dan Kuasa
- 5.6 - Kajian Semula Pengurusan
- 6.2.2 - Kompetensi, Latihan dan Kesedaran
- 7.2.3 - Komunikasi Dengan Pelanggan
- 7.5.3 - Identifikasi dan Kemudahkesanan
- 8.0 - Pengukuran, Penganalisan dan Penambahbaikan
- 8.2.1 - Kepuasan Hati Pelanggan
- 8.2.2 - Audit Dalaman
- 8.3 - Kawalan Ke Atas Produk Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan
- 8.4 - Analisis Data
- 8.5.2 - Tindakan Pembetulan
- 8.5.3 - Tindakan Pencegahan

	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/009 Tarikh Kkuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 4
	TINDAKAN PENCEGAHAN	

- 3.2 Arahan Perbendaharaan, Pekeliling Perbendaharaan dan Surat Pekeliling perbendaharaan
- 3.3 Arahan Perkhidmatan, Pekeliling Perkhidmatan dan Surat Pekeliling Perkhidmatan
- 3.4 Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam

4.0 DEFINISI

4.1 Maklumbalas Pelanggan


Makluman yang diterima secara bertulis melalui surat, memo, panggilan telefon, faks, e-mail, pelanggan (pengadu) hadir ke pejabat membuat aduan yang berkaitan. Selain dari itu, kenyataan akhbar juga boleh dikira sebagai maklumbalas pelanggan.

4.2 Tindakan Pencegahan

Sesuatu tindakan untuk menghindarkan punca sesuatu kemungkinan ketidakakuran berlaku atau yang akan menyebabkan sesuatu ketidakakuran timbul. (*Action to eliminate the cause of a potential nonconformity or other undesirable potential situation*).

4.3 Laporan Audit Dalaman

Dokumen yang mengandungi laporan mengenai penemuan-penemuan audit yang ditemui oleh Pegawai Audit terhadap pihak yang diaudit (*auditee*). Ianya menerangkan ketidakakuran dan cadangan penambahbaikan kepada SPK.


	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/009 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 5
	TINDAKAN PENCEGAHAN	

4.4 Ketidakakuran

Ketidakpatuhan atau pelanggaran ke atas mana-mana prosedur, pekeliling-pekeliling yang berkuat kuasa dan mana-mana kecacatan terhadap ciri pelaksanaan proses dan dokumentasi yang menjejaskan spesifikasi peraturan produk yang akan membangkitkan ketidakpuasan hati pelanggan.


5.0 SINGKATAN/RINGKASAN

KPSPK (PS) -	Ketua Penolong Setiausaha Perolehan Kerajaan (Pendaftaran Syarikat)
WP -	Wakil Pengurusan
TWP -	Timbalan Wakil Pengurusan
UPS -	Unit Pendaftaran Syarikat.
URUS SETIA-	Wakil Pengurusan dan anggota lain yang dilantik untuk mengurus SPK dan mengelolakan latihan/kursus.
MKSP -	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan


	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/009 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 6
	TINDAKAN PENCEGAHAN	

6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN


TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
WP	<p>Arahkan TWP/KPSPK(PS) untuk mengenalpasti bahagian-bahagian yang berkemungkinan akan berlakunya kecacatan atau kepincangan di dalam SPK melalui :-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aduan-aduan mengenai SPK yang dikemukakan oleh pelanggan. • Laporan Audit Dalaman. • Cadangan penambahbaikan yang diterima dari kakitangan. • Isu-isu yang dibangkitkan dalam MKSP.
TWP/KPSPK(PS)	<p>Sediakan laporan menggunakan borang PS/UPS/009/A yang mengandungi aspek-aspek masalah berikut seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jangkaan sesuatu ketidakakuran yang mungkin akan berlaku dan punca-puncanya. • Penilaian/tindakan yang perlu bagi memastikan ketidakakuran tidak akan berlaku. • Pelaksanaan tindakan yang diperlukan. • Merekodkan hasil daripada tindakan yang diambil serta kajian keberkesanan tindakan pencegahan yang diambil. <p>Bentangkan laporan dalam MKSP</p>

	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/009 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 7
	TINDAKAN PENCEGAHAN	

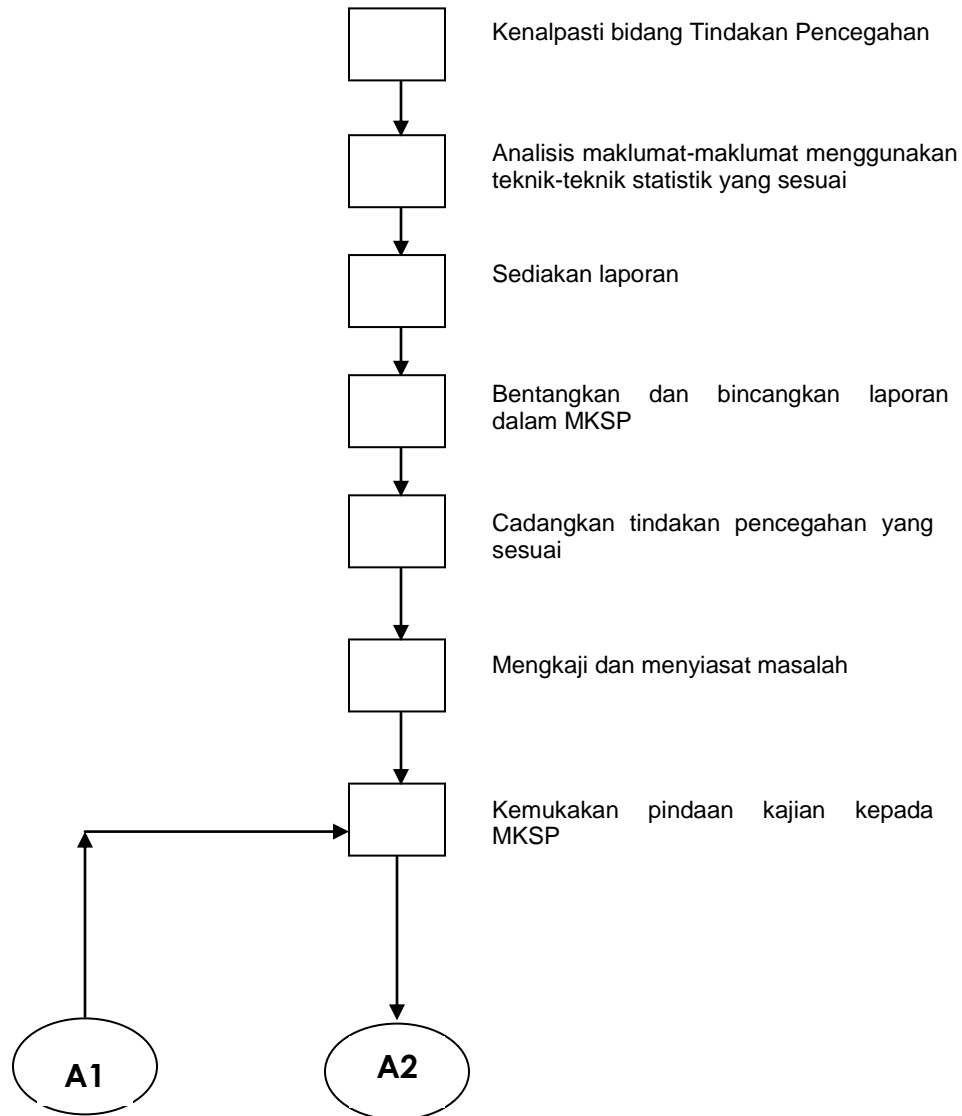
WP	Bincangkan laporan dan cadangan tindakan pencegahan yang sesuai. Jika perlu siasatan lebih mendalam, tubuhkan pasukan petugas bagi mengkaji masalah dengan lebih lanjut
TWP/KPSPK(PS)	Mengambil tindakan berikut:- <ul style="list-style-type: none"> • Menyiasat punca masalah yang berpotensi untuk terjadi dan dapatkan data-data bagi menyokong penemuan dengan menggunakan teknik-teknik statistik yang sesuai. • Sediakan laporan kajian yang mengandungi penemuan dan cadangan penyelesaian masalah. • Kemukakan laporan kepada Wakil Pengurusan untuk pertimbangan. • Teliti laporan dan pertimbangkan cadangan. Jika tidak setuju, bincangkan pindaan dengan pasukan petugas.
WP	<ul style="list-style-type: none"> • Mengemukakan pindaan kajian kepada MKSP.
WP	<ul style="list-style-type: none"> • Bincangkan laporan dan buat keputusan ke atas cadangan penyelesaian masalah . Jika tidak setuju minta pasukan petugas membuat kajian semula. Jika setuju minta WP memastikan pelaksanaannya.
WP	<ul style="list-style-type: none"> • Bincangkan dengan UPS mengenai cadangan penyelesaian (tindakan pencegahan) yang diputuskan oleh MKSP dari segi pelaksanaan dan tempohnya.
TWP/KPSPK(PS)	<ul style="list-style-type: none"> • Melaksana dan mengesan keberkesanan tindakan pencegahan.
TWP/KPSPK(PS)	<ul style="list-style-type: none"> • Laksanakan tindakan pencegahan mengikut tempoh yang dipersetujui dengan WP.
WP	Mengesan bagi memastikan masalah tidak berlaku setelah

	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/009 Tarikh Kkuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 8
	TINDAKAN PENCEGAHAN	

TWP/KPSPK(PS)	tindakan pencegahan dilaksanakan mengikut tempoh masa yang sesuai.
TWP/KPSPK(PS)	Sediakan laporan tindakan pencegahan PS/UPS/009/B dan keberkesanannya dan kemukakan laporan kepada WP untuk dimaklumkan kepada MKSP dan seterusnya diambil tindakan oleh unit yang terlibat.
URUS SETIA	Failkan semua rekod yang berkaitan.

	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/009 Tarikh Kkuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 9
	TINDAKAN PENCEGAHAN	

7.0 CARTA ALIRAN

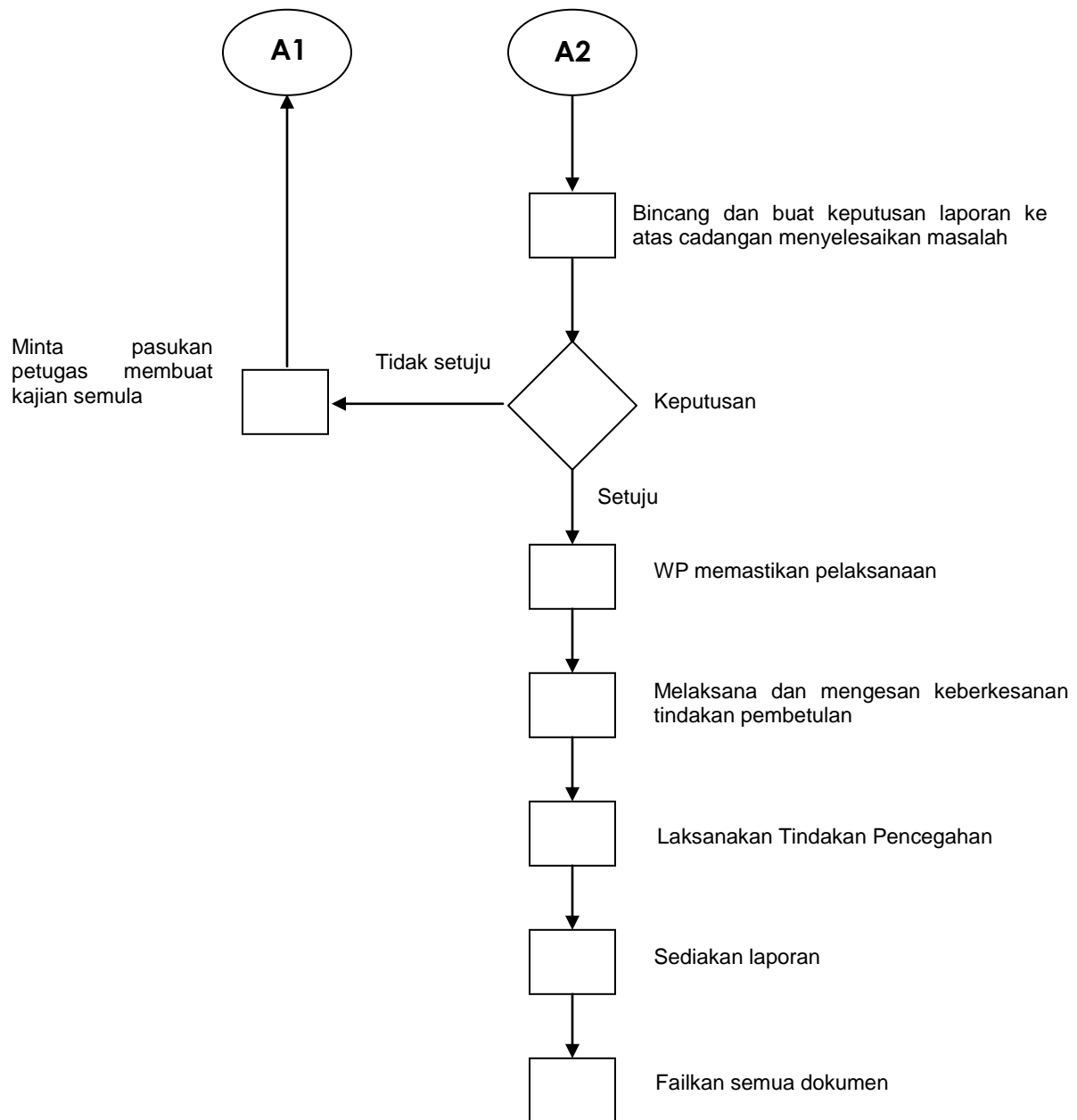





**PROSEDUR
SOKONGAN**

No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/009
Tarikh Kkuatkuasa : 12 Februari 2015
Muka Surat : 10


TINDAKAN PENCEGAHAN



	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/009 Tarikh Kkuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 11
	TINDAKAN PENCEGAHAN	

8.0 REKOD-REKOD KUALITI

BIL	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH SIMPANAN	LAMPIRAN
1.	Laporan masalah yang memerlukan Tindakan Pencegahan	Unit PU	5 Tahun	PS/UPS/009/A
2.	Laporan Pelaksanaan Tindakan Pencegahan	Urus Setia	5 Tahun	PS/UPS/009/B

	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/009 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 12
	TINDAKAN PENCEGAHAN	

PS/UPS/009/A

**LAPORAN MASALAH YANG MEMERLUKAN
TINDAKAN PENCEGAHAN**

Jabatan / Bahagian : _____ Tarikh : _____


BIL.	ISU DAN JENIS SERTA PUNCANYA	LANGKAH- LANGKAH YANG TELAH DIAMBIL BAGI MASALAH BERULANG	KEMAJUAN TINDAKAN PENCEGAHAN	ULASAN DAN PENCAPAIAN

.....
Tandatangan Pegawai

.....
Tandatangan Ketua Agensi

Tarikh :

Tarikh :

	PROSEDUR SOKONGAN	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/009 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 13
	TINDAKAN PENCEGAHAN	

PS/UPS/009/B

LAPORAN PELAKSANAAN TINDAKAN PENCEGAHAN

Tindakan Pencegahan Yang Dilaksanakan : Tarikh Selesai : Tandatangan : _____ Tarikh : _____
Tindakan Penyiasatan : Punca-puncanya : Tandatangan : _____ Tarikh : _____
Tindakan Bagi Perkara Tidak Berulang : Tarikh Penyelesaian : Tandatangan Pegawai : _____ Tarikh : _____
Tindakan Susulan : Cadangan Tarikh Susulan : _____ Tarikh : _____
Keberkesanan Tindakan Pencegahan Yang Telah Diambil

.....
Tandatangan Pegawai

.....
Tandatangan
Ketua Agensi