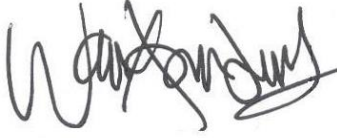
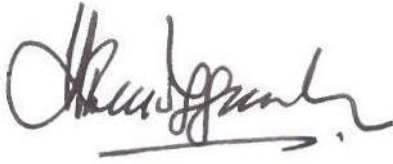

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/013 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 1
	<b>KAWALAN KE ATAS PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI KEPERLUAN YANG DITETAPKAN</b>	

**KAWALAN KE ATAS PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI KEPERLUAN YANG DITETAPKAN**

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



	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/013 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 3
	<b>KAWALAN KE ATAS PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI KEPERLUAN YANG DITETAPKAN</b>	

## 1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan untuk menyelenggara satu sistem bagi memastikan produk yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan dikenal pasti, diasingkan, didokumentasi dan dilupuskan mengikut Dasar Kerajaan di dalam memenuhi kehendak pelanggan.


## 2.0 SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh semua Pegawai Proses Unit Pendaftaran Syarikat (UPS) untuk mengenal pasti, merekod, menganalisis dan mengawal penyampaian perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan. Keperluan ini merangkumi pematuhan kepada prosedur dan peraturan yang didokumenkan serta ciri-ciri kualiti yang ditetapkan bagi setiap perkhidmatan.

## 3.0 RUJUKAN

### 3.1 Rujukan Pendaftaran Syarikat:

- 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

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/013 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 4
	<b>KAWALAN KE ATAS PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI KEPERLUAN YANG DITETAPKAN</b>	

#### 4.0 DEFINISI

##### 4.1 Produk Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan

Permohonan dan dokumen yang disertakan tidak lengkap dan tidak memenuhi syarat.

##### 4.2 Dokumen sokongan


Dokumen yang dihantar oleh syarikat sebagai sokongan kepada permohonan samada melalui *hard copy* atau *soft copy*.

##### 4.3 Pegawai Proses

PSPK(PS),PPTKPK(PS) dan PPTPK(PS).


##### 4.4 SDO

*Supporting Document Officer* / KPT (S),PT(PS) dan SA.

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/013 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 5
	<b>KAWALAN KE ATAS PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI KEPERLUAN YANG DITETAPKAN</b>	


## 5.0 SINGKATAN / RINGKASAN

- 5.1. SBPK - Setiausaha Bahagian Perolehan Kerajaan
- 5.2. TSBPK (S) - Timbalan Setiausaha Bahagian Perolehan Kerajaan (Sistem Perolehan, Maklumat dan Pendaftaran)
- 5.3. KPSPK(PS) - Ketua Penolong Setiausaha Perolehan Kerajaan (Pendaftaran Syarikat).
- 5.4. PSPK(PS) - Penolong Setiausaha Perolehan Kerajaan (Pendaftaran Syarikat).
- 5.5. PPTKPK(PS)- Penolong Pegawai Tadbir Kanan Perolehan Kerajaan (Pendaftaran Syarikat).
- 5.6. PPTPK(PS) - Penolong Pegawai Tadbir Perolehan Kerajaan (Pendaftaran Syarikat).
- 5.7. KPT (S) - Ketua Pembantu Tadbir (Sistem Perolehan, Maklumat dan Pendaftaran)
- 5.8. PT(PS) - Pembantu Tadbir (Pendaftaran Syarikat)/ SDO
- 5.9. PT(PS)/SA - Pegawai Yang Dipertanggungjawabkan  
BPK ADMIN Mentadbir Sistem Dan Serahan Sijil Secara Atas Talian

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/013 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 6
	<b>KAWALAN KE ATAS PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI KEPERLUAN YANG DITETAPKAN</b>	

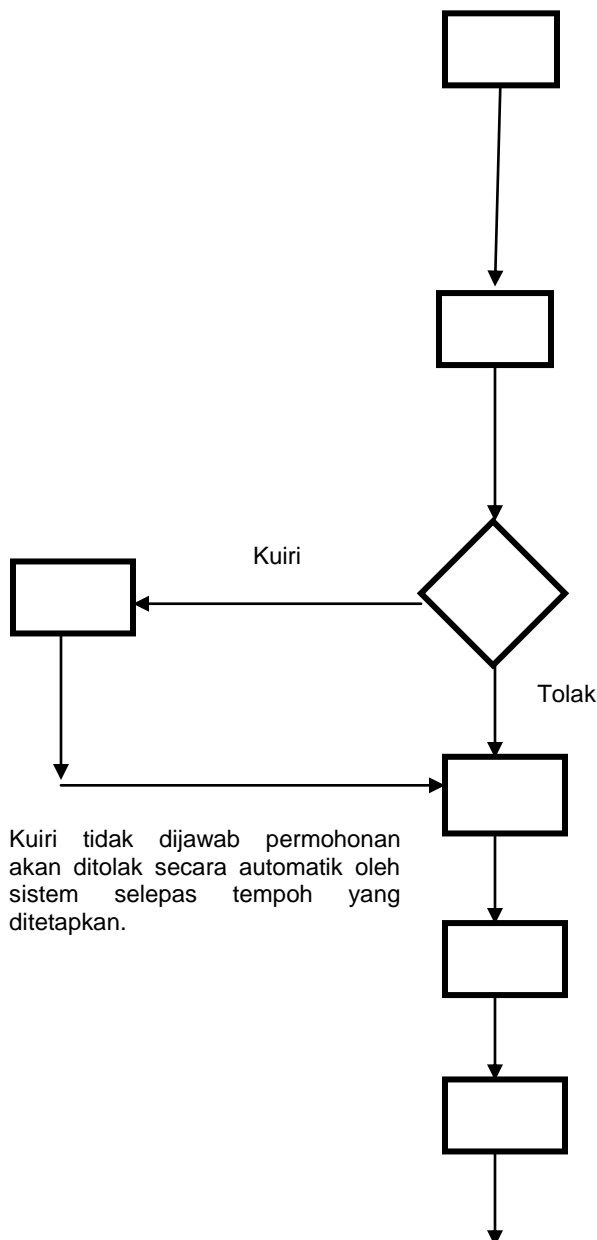
## 6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
PT(PS)/SDO	Terima dan mengunci masuk ( <i>key in</i> ) nombor rujukan permohonan pendaftaran (dijana secara automatik oleh sistem – Contoh : K-XXXXXXXX-XXXX atau J-XXXXXXXX-XXXX) serta dokumen sokongan yang diterima secara <i>hard copy</i> di kaunter atau melalui pos atau secara <i>soft copy</i> melalui Sistem ePerolehan.
PSPK(PS)/PPTKPK(PS) / PPTPK(PS)	Menyemak dan memproses permohonan serta dokumen sokongan yang diterima melalui Sistem ePerolehan.
PSPK(PS)/ PPTKPK(PS)/ PPTPK(PS)	PT (PS) akan menyediakan surat penolakan permohonan dan dokumen tersebut akan dikembalikan melalui pos dalam tempoh empat belas (14) hari dari tarikh penolakan. Dokumen tolak yang dikembalikan ke UPS akan disimpan selama tujuh (7) hari. Sekiranya dokumen tidak dituntut selepas tempoh tersebut, dokumen akan dilupuskan dengan cara dirincih. Dokumen permohonan secara <i>softcopy</i> yang ditolak kekal di dalam Sistem ePerolehan.
KPT (S) / PT(PS)	Mencetak surat penolakan dan serah kepada pegawai proses untuk ditandatangani.
PSPK(PS)/ PPTKPK(PS)/ PPTPK(PS)	Menandatangani surat penolakan.
KPT (S)/ PT(PS)	Merekod surat penolakan sebelum di pos kepada syarikat. Borang Maklumbalas Kepuasan Pelanggan disertakan.

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/013 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 7
	<b>KAWALAN KE ATAS PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI KEPERLUAN YANG DITETAPKAN</b>	

--	--

## 7.0 CARTA ALIRAN KERJA



Terima dan mengunci masuk (*key in*) nombor rujukan permohonan pendaftaran (dijana secara automatik oleh sistem – Contoh : K-XXXXXXXX-XXXX atau J-XXXXXXXX-XXXX) serta dokumen sokongan yang diterima secara *hard copy* di kaunter atau melalui pos atau secara *soft copy* melalui Sistem ePerolehan.

Menyemak dan memproses dokumen sokongan yang diterima melalui sistem ePerolehan.

Jika dokumen tidak lengkap dan tidak memenuhi syarat, permohonan akan dibuat pertanyaan atau ditolak secara *online*. Manakala bagi dokumen sokongan yang lengkap dan memenuhi syarat akan diproses. Dokumen akan dipos dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan ditolak.


Maklumkan penolakan (atas talian/surat). Mencetak surat penolakan dan serah kepada pegawai proses untuk tandatangan.

Menandatangani surat penolakan.

Merekod surat penolakan sebelum di pos kepada syarikat. Borang Maklumbalas Kepuasan Pelanggan disertakan.

Bagi dokumen yang dipulangkan selepas serahan pertama, dokumen akan disimpan dalam tempoh 7 hari. Dokumen tersebut akan dilupuskan sekiranya tidak dituntut dalam tempoh yang ditetapkan.

Kuri tidak dijawab permohonan akan ditolak secara automatik oleh sistem selepas tempoh yang ditetapkan.

	<b>PROSEDUR SOKONGAN</b>	No. Ruj. Dokumen : PS/UPS/013 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 8
	<b>KAWALAN KE ATAS PRODUK YANG TIDAK MEMENUHI KEPERLUAN YANG DITETAPKAN</b>	



## 8.0 REKOD KUALITI

BIL.	JENIS REKOD	TEMPOH PENYIM[PANAN
1.	Rekod dokumen permohonan	Kekal di dalam sistem