



**SISTEM PENGURUSAN KUALITI  
MS ISO 9001:2008**

**BAHAGIAN PENGURUSAN SEKOLAH HARIAN  
JABATAN PENDIDIKAN NEGERI  
PEJABAT PENDIDIKAN WILAYAH  
PEJABAT PENDIDIKAN DAERAH**

# **MANUAL KUALITI**

---

## BAHAGIAN 1

### PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

#### 1.1. Pengenalan

Dokumen ini ialah Manual Kualiti bagi Bahagian Pengurusan Sekolah Harian (BPSH), Jabatan Pendidikan Negeri (JPN), Pejabat Pendidikan Wilayah (PPW) dan Pejabat Pendidikan Daerah (PPD). Manual Kualiti ini disediakan untuk menerangkan matlamat dan objektif BPSH, JPN, PPW dan PPD selaras dengan kehendak dan keperluan MS ISO 9001:2008. Ianya mengandungi:

- a) Dasar Kualiti.
- b) Objektif Kualiti.
- c) Penerangan ringkas mengenai Sistem Pengurusan Kualiti.
- d) Prinsip-prinsip asas yang memandu pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti.

Manual ini dilengkapi lagi dengan Dokumen Sokongan dan Rekod yang berkaitan seperti akta, pekeliling, peraturan dan garis panduan yang berkaitan.

#### 1.2. Tujuan Manual Kualiti

Manual Kualiti ini disediakan untuk;

- a) Menerangkan maklumat asas mengenai BPSH, JPN, PPW dan PPD.
- b) Menggariskan dasar dan prinsip bagi setiap aktiviti dalam pemberian perkhidmatan.
- c) Menerangkan Sistem Pengurusan Kualiti dalam 18 prosedur seperti berikut:
  - i. PK01 – Pengurusan Penempatan Guru
  - ii. PK02 – Pengurusan Pertukaran Guru
  - iii. PK03 – Pengurusan Pemantauan
  - iv. PK04 – Pengurusan Aduan
  - v. PK05 – Pengurusan Maklum Balas Pelanggan
  - vi. PK06 – Pengurusan Latihan Personel
  - vii. PK07 – Pengurusan Perolehan
  - viii. PK08 – Pengurusan Penyelenggaraan
  - ix. PK09 – Pengurusan Audit Dalam
  - x. PK10 – Pengurusan Kawalan Dokumen
  - xi. PK11 – Tindakan Pembetulan dan Pencegahan
  - xii. PK12 – Kawalan Ke Atas Ketidakkakuran Produk/ Perkhidmatan
  - xiii. PK13 – Pengurusan Rekod
  - xiv. PK14 – Pengurusan Aset Alih Kerajaan
  - xv. PK15 – Pengurusan Mesyuarat
  - xvi. PK16 – Pengurusan Data
  - xvii. PK17 – Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
  - xviii. PK18 – Pengurusan Program

Tujuan prosedur-prosedur di atas didokumenkan adalah untuk :

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

### **1.3. Kandungan Manual Kualiti**

Manual Kualiti ini mengandungi 4 bahagian seperti berikut:

- Bahagian 1 : Pengenalan Kepada Manual Kualiti
- Bahagian 2 : Maklumat BPSH, JPN, PPW dan PPD
- Bahagian 3 : Strategi Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti
- Bahagian 4 : Dasar dan Prinsip Asas Pengurusan Sistem Kualiti

---

## BAHAGIAN 2

### MAKLUMAT BPSH, JPN, PPW DAN PPD

#### 2.1 Latar Belakang BPSH, JPN, PPW dan PPD

##### 2.1.1 Bahagian Pengurusan Sekolah Harian (BPSH)

Bahagian Sekolah (BS) yang diwujudkan pada awal tahun 50-an kini dikenali sebagai Bahagian Pengurusan Sekolah Harian (BPSH) semenjak tahun 2009 merupakan salah sebuah Bahagian yang penting di bawah Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM).

Alamat Bahagian Pengurusan Sekolah Harian (BPSH);

Bahagian Pengurusan Sekolah Harian  
Kementerian Pendidikan Malaysia  
Aras 3 & 4, Blok E2,  
Kompleks Kerajaan Parcel E,  
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,  
62604 Putrajaya.  
Tel : 03-88849000  
Faks : 03-88849315

BPSH bertanggungjawab merancang, menyelaras, memudahcara, menyelia dan menguatkuasa pengoperasian Dasar Pendidikan KPM yang dilaksanakan di peringkat JPN, PPW dan PPD. Senarai JPN, PPW dan PPD adalah seperti berikut:

##### 2.1.2 Jabatan Pendidikan Negeri Perak

Alamat Jabatan Pendidikan Negeri Perak;

Jabatan Pendidikan Negeri Perak  
Jalan Tun Abdul Razak,  
30640 Ipoh,  
Perak Darul Ridzuan  
Tel : 05-5274355  
Faks : 05-5277273

Pejabat-Pejabat Pendidikan Daerah:

1. Pejabat Pendidikan Daerah Perak Tengah
2. Pejabat Pendidikan Daerah Larut, Matang dan Selama
3. Pejabat Pendidikan Daerah Manjung
4. Pejabat Pendidikan Daerah Kerian
5. Pejabat Pendidikan Daerah Hulu Perak
6. Pejabat Pendidikan Daerah Kinta Utara
7. Pejabat Pendidikan Daerah Kinta Selatan
8. Pejabat Pendidikan Daerah Hilir Perak
9. Pejabat Pendidikan Daerah Batang Padang
10. Pejabat Pendidikan Daerah Kuala Kangsar

### 2.1.3 Jabatan Pendidikan Negeri Kedah

Alamat Jabatan Pendidikan Negeri Kedah;

Jabatan Pendidikan Negeri Kedah  
Kompleks Pendidikan Jalan Stadium,  
05604 Alor Setar,  
Kedah Darul Aman.  
Tel : 04-7404000  
Faks : 04-7404340

Pejabat-Pejabat Pendidikan Daerah:

1. Pejabat Pendidikan Daerah Langkawi
2. Pejabat Pendidikan Daerah Kuala Muda Yan
3. Pejabat Pendidikan Daerah Padang Terap
4. Pejabat Pendidikan Daerah Kota Setar
5. Pejabat Pendidikan Daerah Kubang Pasu
6. Pejabat Pendidikan Daerah Baling Sik
7. Pejabat Pendidikan Daerah Kulim Bandar Baharu
8. Pejabat Pendidikan Daerah Pendang

### 2.1.4 Jabatan Pendidikan Negeri Johor

Alamat Jabatan Pendidikan Negeri Johor;

Jabatan Pendidikan Negeri Johor  
Wisma Pendidikan,  
Jalan Tun Abdul Razak,  
80604 Johor Bahru,  
Johor Darul Takzim.  
Tel : 07- 2310198  
Faks : 07- 2347132

Pejabat-Pejabat Pendidikan Daerah:

1. Pejabat Pendidikan Daerah Johor Bahru
2. Pejabat Pendidikan Daerah Kulai
3. Pejabat Pendidikan Daerah Pontian
4. Pejabat Pendidikan Daerah Kota Tinggi
5. Pejabat Pendidikan Daerah Batu Pahat
6. Pejabat Pendidikan Daerah Mersing
7. Pejabat Pendidikan Daerah Kluang
8. Pejabat Pendidikan Daerah Segamat
9. Pejabat Pendidikan Daerah Muar
10. Pejabat Pendidikan Daerah Pasir Gudang

### **2.1.5 Jabatan Pendidikan Negeri Kelantan**

Alamat Jabatan Pendidikan Negeri Kelantan;

Jabatan Pendidikan Negeri Kelantan  
Jalan Doktor,  
15000 Kota Bharu,  
Kelantan Darul Naim.  
Tel : 09-7418000  
Faks : 09-7482554

Pejabat-Pejabat Pendidikan Daerah:

1. Pejabat Pendidikan Daerah Kota Bharu
2. Pejabat Pendidikan Daerah Pasir Mas
3. Pejabat Pendidikan Daerah Pasir Puteh
4. Pejabat Pendidikan Daerah Tanah Merah
5. Pejabat Pendidikan Daerah Gua Musang
6. Pejabat Pendidikan Daerah Kuala Krai
7. Pejabat Pendidikan Daerah Bachok
8. Pejabat Pendidikan Daerah Jeli
9. Pejabat Pendidikan Daerah Machang
10. Pejabat Pendidikan Daerah Tumpat

### **2.1.6 Jabatan Pendidikan Negeri Melaka**

Alamat Jabatan Pendidikan Negeri Melaka;

Jabatan Pendidikan Negeri Melaka  
Jalan Istana,  
Bukit Beruang,  
75902 Melaka.  
Tel : 06-2323777  
Faks : 06-2320500

Pejabat-Pejabat Pendidikan Daerah:

1. Pejabat Pendidikan Daerah Melaka Tengah
2. Pejabat Pendidikan Daerah Alor Gajah
3. Pejabat Pendidikan Daerah Jasin

### **2.1.7 Jabatan Pendidikan Negeri Sembilan**

Alamat Jabatan Pendidikan Negeri Sembilan;

Jabatan Pendidikan Negeri Sembilan  
Jalan Dato' Hamzah,  
70990 Seremban,  
Negeri Sembilan Darul Khusus.  
Tel : 06-7653100  
Faks : 06-7639969

Pejabat-Pejabat Pendidikan Daerah:

1. Pejabat Pendidikan Daerah Kuala Pilah
2. Pejabat Pendidikan Daerah Seremban
3. Pejabat Pendidikan Daerah Tampin
4. Pejabat Pendidikan Daerah Port Dickson
5. Pejabat Pendidikan Daerah Jempol/Jelebu
6. Pejabat Pendidikan Daerah Rembau

### **2.1.8 Jabatan Pendidikan Negeri Pahang**

Alamat Jabatan Pendidikan Negeri Pahang;

Jabatan Pendidikan Negeri Pahang  
Indera Mahkota,  
25604 Kuantan,  
Pahang Darul Makmur.  
Tel : 09-5715700  
Faks : 09-5734857

Pejabat-Pejabat Pendidikan Daerah:

1. Pejabat Pendidikan Daerah Kuantan
2. Pejabat Pendidikan Daerah Pekan
3. Pejabat Pendidikan Daerah Maran
4. Pejabat Pendidikan Daerah Temerloh
5. Pejabat Pendidikan Daerah Jerantut
6. Pejabat Pendidikan Daerah Lipis
7. Pejabat Pendidikan Daerah Raub
8. Pejabat Pendidikan Daerah Bentong
9. Pejabat Pendidikan Daerah Cameron Highlands
10. Pejabat Pendidikan Daerah Rompin
11. Pejabat Pendidikan Daerah Bera

### **2.1.9 Jabatan Pendidikan Negeri Pulau Pinang**

Alamat Jabatan Pendidikan Negeri Pulau Pinang;

Jabatan Pendidikan Negeri Pulau Pinang  
Jalan Bukit Gambir,  
11700 Pulau Pinang.  
Tel : 04-6575500  
Faks : 04-6582500

Pejabat-Pejabat Pendidikan Daerah:

1. Pejabat Pendidikan Daerah Timur Laut
2. Pejabat Pendidikan Daerah Seberang Perai Utara
3. Pejabat Pendidikan Daerah Barat Daya
4. Pejabat Pendidikan Daerah Seberang Perai Tengah
5. Pejabat Pendidikan Daerah Seberang Perai Selatan

### **2.1.10 Jabatan Pendidikan Negeri Sabah**

Alamat Jabatan Pendidikan Negeri Sabah;

Jabatan Pendidikan Negeri Sabah  
Tingkat 4,5 & 7, Rumah Persekutuan,  
88604 Kota Kinabalu,  
Sabah.  
Tel : 088-513444  
Faks : 088-269143

Pejabat-Pejabat Pendidikan Daerah:

1. Pejabat Pendidikan Daerah Kota Belud
2. Pejabat Pendidikan Daerah Beaufort
3. Pejabat Pendidikan Daerah Keningau
4. Pejabat Pendidikan Daerah Tawau
5. Pejabat Pendidikan Daerah Sandakan
6. Pejabat Pendidikan Daerah Kota Marudu
7. Pejabat Pendidikan Daerah Kota Kinabalu
8. Pejabat Pendidikan Daerah Lahad Datu
9. Pejabat Pendidikan Daerah Ranau
10. Pejabat Pendidikan Daerah Penampang
11. Pejabat Pendidikan Daerah Tuaran
12. Pejabat Pendidikan Daerah Papar
13. Pejabat Pendidikan Daerah Kuala Penyu
14. Pejabat Pendidikan Daerah Sipitang
15. Pejabat Pendidikan Daerah Tenom



16. Pejabat Pendidikan Daerah Tambunan
17. Pejabat Pendidikan Daerah Kudat
18. Pejabat Pendidikan Daerah Pitas
19. Pejabat Pendidikan Daerah Nabawan
20. Pejabat Pendidikan Daerah Semporna
21. Pejabat Pendidikan Daerah Kunak
22. Pejabat Pendidikan Daerah Kinabatangan
23. Pejabat Pendidikan Daerah Telupid
24. Pejabat Pendidikan Daerah Beluran

### **2.1.11 Jabatan Pendidikan Negeri Sarawak**

Alamat Jabatan Pendidikan Negeri Sarawak;

Jabatan Pendidikan Negeri Sarawak  
Jalan Diplomatik off Jalan Bako,  
Petra Jaya,  
93050 Kuching,  
Sarawak.  
Tel : 082-473473  
Faks : 082-472478

Pejabat-Pejabat Pendidikan Daerah:

1. Pejabat Pendidikan Daerah Kuching
2. Pejabat Pendidikan Daerah Sri Aman
3. Pejabat Pendidikan Daerah Sibu
4. Pejabat Pendidikan Daerah Miri
5. Pejabat Pendidikan Daerah Limbang
6. Pejabat Pendidikan Daerah Sarikei
7. Pejabat Pendidikan Daerah Kapit
8. Pejabat Pendidikan Daerah Betong
9. Pejabat Pendidikan Daerah Mukah
10. Pejabat Pendidikan Daerah Bintulu
11. Pejabat Pendidikan Daerah Samarahan
12. Pejabat Pendidikan Daerah Bau
13. Pejabat Pendidikan Daerah Lundu
14. Pejabat Pendidikan Daerah Padawan
15. Pejabat Pendidikan Daerah Lubok Antu
16. Pejabat Pendidikan Daerah Kanowit
17. Pejabat Pendidikan Daerah Selangau
18. Pejabat Pendidikan Daerah Subis
19. Pejabat Pendidikan Daerah Baram
20. Pejabat Pendidikan Daerah Lawas
21. Pejabat Pendidikan Daerah Meradong
22. Pejabat Pendidikan Daerah Julau
23. Pejabat Pendidikan Daerah Song

24. Pejabat Pendidikan Daerah Belaga
25. Pejabat Pendidikan Daerah Serian
26. Pejabat Pendidikan Daerah Simunjan
27. Pejabat Pendidikan Daerah Tatau
28. Pejabat Pendidikan Daerah Dalat
29. Pejabat Pendidikan Daerah Daro
30. Pejabat Pendidikan Daerah Saratok
31. Pejabat Pendidikan Daerah Sebauh

### **2.1.12 Jabatan Pendidikan Negeri Selangor**

Alamat Jabatan Pendidikan Negeri Selangor;

Jabatan Pendidikan Negeri Selangor  
Jalan Jambu Bol 4/3E, Seksyen 4,  
40604 Shah Alam,  
Selangor Darul Ehsan.  
Tel : 03-55186500  
Faks : 03-55102133

Pejabat-Pejabat Pendidikan Daerah:

1. Pejabat Pendidikan Daerah Klang
2. Pejabat Pendidikan Daerah Kuala Langat
3. Pejabat Pendidikan Daerah Kuala Selangor
4. Pejabat Pendidikan Daerah Hulu Langat
5. Pejabat Pendidikan Daerah Hulu Selangor
6. Pejabat Pendidikan Daerah Sabak Bernam
7. Pejabat Pendidikan Daerah Gombak
8. Pejabat Pendidikan Daerah Petaling Perdana
9. Pejabat Pendidikan Daerah Sepang
10. Pejabat Pendidikan Daerah Petaling Utama

### **2.1.13 Jabatan Pendidikan Negeri Terengganu**

Alamat Jabatan Pendidikan Negeri Terengganu;

Jabatan Pendidikan Negeri Terengganu  
Jalan Bukit Kecil,  
20604 Kuala Terengganu,  
Terengganu Darul Iman.  
Tel : 09-6244500  
Faks : 09-6244553

Pejabat-Pejabat Pendidikan Daerah:

1. Pejabat Pendidikan Daerah Kuala Terengganu
2. Pejabat Pendidikan Daerah Besut
3. Pejabat Pendidikan Daerah Dungun
4. Pejabat Pendidikan Daerah Kemaman
5. Pejabat Pendidikan Daerah Hulu Terengganu
6. Pejabat Pendidikan Daerah Marang
7. Pejabat Pendidikan Daerah Setiu

#### **2.1.14 Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan**

Alamat Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan;

Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan  
Persiaran Duta, Off Jalan Duta,  
50604 Kuala Lumpur.  
Tel : 03-62037777  
Faks : 03-62037788

Pejabat-Pejabat Pendidikan Wilayah:

1. Pejabat Pendidikan Wilayah Bangsar-Pudu
2. Pejabat Pendidikan Wilayah Sentul
3. Pejabat Pendidikan Wilayah Keramat

#### **2.1.15 Jabatan Pendidikan Negeri Perlis**

Alamat Jabatan Pendidikan Negeri Perlis;

Jabatan Pendidikan Negeri Perlis  
Jalan Tun Abd. Razak,  
01990 Kangar,  
Perlis.  
Tel : 04-9737777  
Faks : 04-9767080

#### **2.1.16 Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Labuan**

Alamat Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Labuan;

Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Labuan  
Aras 10, Blok D, Ujana Kewangan,  
Peti Surat 81097,  
87020 Wilayah Persekutuan Labuan.  
Tel : 087-583351  
Faks : 087-583352

### 2.1.17 Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Putrajaya

Alamat Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Putrajaya;

Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Putrajaya  
Jalan P16, Presint 16,  
62150 Putrajaya  
Tel : 03-8890 3069/70  
Faks : 03-8890 3085

## 2.2. Fungsi

### 2.2.1 Fungsi BPSH

- a) Pengurusan Kualiti
- b) Pengurusan Pengoperasian Dasar dan Keurusetiaan
- c) Pengurusan Khidmat Pengurusan dan Kewangan
- d) Pengurusan Hal Ehwal Guru Sekolah Harian
- e) Pengurusan Hal Ehwal Persekolahan
- f) Pengurusan Akademik Sekolah Harian.
- g) Pengurusan Hal Ehwal Murid

### 2.2.2 Fungsi JPN

- a) Pengurusan Jaminan Kualiti
- b) Pengurusan Khidmat Pengurusan dan Pembangunan
- c) Pengurusan Sekolah
- d) Pengurusan Akademik
- e) Pengurusan Penilaian dan Peperiksaan
- f) Pengurusan Pendidikan Islam
- g) Pengurusan Pembangunan Kemanusiaan
- h) Pengurusan Pendidikan Swasta dan Pendidikan Khas
- i) Pengurusan Maklumat (ICT)
- j) Pengurusan Psikologi dan Kaunseling

### 2.2.3 Fungsi PPW dan PPD

- a) Pengurusan Kualiti
- b) Pengurusan Sekolah
- c) Pengurusan Akademik
- d) Pengurusan Pendidikan Islam
- e) Pengurusan Pembangunan Kemanusiaan
- f) Pengurusan Pendidikan Swasta dan Pendidikan Khas
- g) Pengurusan Maklumat (ICT)
- h) Pengurusan Perkhidmatan dan Pentadbiran
- i) Pengurusan Psikologi dan Kaunseling
- j) Pengurusan Penilaian dan Peperiksaan
- k) Pengurusan Pembangunan dan Bekalan

## 2.3 Matlamat BPSH, JPN, PPW dan PPD

- a) Melahirkan bangsa Malaysia yang taat setia dan bersatu padu.
- b) Melahirkan insan yang beriman, berakhlak mulia, berilmu, berketrampilan dan sejahtera.
- c) Menyediakan sumber tenaga manusia untuk keperluan kemajuan negara.
- d) Memberi peluang-peluang pendidikan kepada semua warganegara Malaysia.

## 2.4 Perkhidmatan Yang Diberikan

- 2.4.1 Pengurusan organisasi
- 2.4.2 Perkhidmatan teras merujuk kepada Perancangan Strategik organisasi
- 2.4.3 Pengurusan pelanggan

## 2.5 Visi KPM

Pendidikan Berkualiti Insan Terdidik Negara Sejahtera

## 2.6 Misi KPM

Melestarikan Sistem Pendidikan Yang Berkualiti Untuk Membangunkan Potensi Individu Bagi Memenuhi Aspirasi Negara

## 2.7 Dasar Kualiti

BPSH, JPN, PPW dan PPD komited dalam meningkatkan kecekapan dan keberkesanan proses penyampaian perkhidmatan bagi memenuhi kehendak pelanggan dan aspirasi negara.

## 2.8 Objektif Kualiti

Merujuk kepada objektif yang terkandung dalam setiap prosedur kualiti.

## 2.9 Pelanggan KPM

- 2.9.1 Pelanggan
  - a) Guru dan Kakitangan Sekolah
  - b) Pegawai dan Staf KPM
  - c) Murid
  - d) Ibumama/Penjaga
- 2.9.2 *Stakeholder*:
  - a) Jemaah Menteri
  - b) Pengurusan Tertinggi KPM

## 2.10 Piagam Pelanggan KPM

Kementerian Pendidikan Malaysia dengan penuh tekad dan iltizam berjanji akan memastikan:

- a) Keputusan tawaran kemasukan murid ke institusi pendidikan dimaklumkan dalam tempoh 30 hari bekerja selepas keputusan peperiksaan awam diumumkan.
- b) Keputusan permohonan belajar semula/ pertukaran murid dimaklumkan dalam tempoh 15 hari bekerja setelah permohonan lengkap diterima.
- c) Murid mendapat buku teks di bawah Skim Pinjaman Buku Teks (SPBT) pada hari pertama sesi persekolahan bermula.
- d) Calon guru yang berjaya mengikuti latihan di Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM) dimaklumkan tidak lewat daripada 14 hari bekerja sebelum tarikh pendaftaran.
- e) Keputusan penempatan dan pertukaran guru dimaklumkan tidak lewat daripada 15 hari bekerja sebelum tarikh melapor diri.
- f) Surat kelulusan tawaran biasiswa atau pinjaman dikeluarkan kepada pelajar dan Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP) dalam tempoh 14 hari bekerja selepas kelulusan pihak berkuasa melulus.
- g) Status permohonan penubuhan sekolah swasta dan sekolah antarabangsa yang memenuhi terma dan syarat dikeluarkan dalam tempoh 30 hari bekerja dari tarikh permohonan diterima.
- h) Semua sekolah mencapai minimum tiga (3) bintang berdasarkan Smart School Qualification Standards (SSQS) pada tahun semasa.
- i) Surat Setuju Terima (SST) dikeluarkan kepada kontraktor dan perunding dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja selepas Lembaga Perolehan bersidang.
- j) Dokumen kontrak dikemukakan kepada kontraktor dan jabatan pengguna dalam tempoh tiga puluh (30) hari bekerja daripada tarikh ditandatangani.
- k) Bayaran bil dan invois dibuat tidak melebihi empat belas (14) hari dari tarikh penerimaan (bagi dokumen yang lengkap).
- l) Memperakui penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh 24 jam.
- m) Menyelesaikan segala aduan dalam tempoh sepuluh (10) hari waktu bekerja.
- n) Keputusan kenaikan pangkat Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (PPP) dan Anggota Khidmat Sokongan (AKS) dimaklumkan melalui laman web KPM dalam tempoh sepuluh (10) hari dari tarikh keputusan Lembaga Kenaikan Pangkat Pegawai Perkhidmatan Pendidikan (LKPPP).

## BAHAGIAN 3

### STRATEGI PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI

#### 3.1. Skop Pelaksanaan

- a) PK01 – Pengurusan Penempatan Guru
- b) PK02 – Pengurusan Pertukaran Guru
- c) PK03 – Pengurusan Pemantauan
- d) PK04 – Pengurusan Aduan
- e) PK05 – Pengurusan Maklum Balas Pelanggan
- f) PK06 – Pengurusan Latihan Personel
- g) PK07 – Pengurusan Perolehan
- h) PK08 – Pengurusan Penyelenggaraan
- i) PK09 – Pengurusan Audit Dalam
- j) PK10 – Pengurusan Kawalan Dokumen
- k) PK11 – Tindakan Pembetulan dan Pencegahan
- l) PK12 – Kawalan Ke Atas Ketidakakuran Produk/ Perkhidmatan
- m) PK13 – Pengurusan Rekod
- n) PK14 – Pengurusan Aset Alih Kerajaan
- o) PK15 – Pengurusan Mesyuarat
- p) PK16 – Pengurusan Data
- q) PK17 – Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
- r) PK18 – Pengurusan Program

#### 3.2 Pengecualian Skop

- 3.2.1 Pengurusan penempatan dan pertukaran guru di bawah kawalan Bahagian lain selain BPSH.
- 3.2.2 Pengurusan pertukaran guru yang melibatkan arahan keperluan perkhidmatan.
- 3.2.3 Pengurusan penempatan semula guru selepas menamatkan pengajian.
- 3.2.4 Pengurusan pertukaran guru yang melibatkan kenaikan pangkat.
- 3.2.5 Pengurusan penempatan guru interim / ganti / kontrak / KGSK.
- 3.2.6 Pengurusan penempatan guru setelah tamat cuti tanpa gaji.
- 3.2.7 Pengurusan penempatan semula guru atas faktor kesihatan.
- 3.2.8 Pengurusan penempatan guru pelatih mod Latihan Perguruan Berasaskan Sekolah (LPBS).

#### 3.3 Lokasi Yang Terlibat Dalam Pelaksanaan Proses

Lokasi yang terlibat adalah BPSH (1), JPN (16), PPW (3) dan PPD (135)

#### 3.4 Pengecualian Aplikasi Pelaksanaan MS ISO 9001:2008

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah melaksanakan keperluan-keperluan MS ISO 9001:2008 kecuali keperluan-keperluan yang dinyatakan di bawah:

#### **Seksyen 7.3 Reka Bentuk dan Pembangunan Proses**

BPSH, JPN, PPW dan PPD tidak merekabentuk perkembangan perkhidmatan. Perkara tersebut adalah di bawah tanggungjawab pihak pengurusan atasan (dasar).

## Seksyen 7.6 Kawalan Ke Atas Pemantauan dan Pengukuran Peralatan

BPSH, JPN, PPW dan PPD tidak terlibat dengan kawalan ke atas pemantauan dan pengukuran peralatan.

### 3.5 Penerangan Mengenai Sistem Pengurusan Kualiti

Pelaksanaan Standard MS ISO 9001:2008 adalah berdasarkan pendekatan proses, meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem pengurusan supaya kehendak pelanggan dan *stakeholders* dapat dipenuhi. Penerangan lanjut mengenai Model Sistem Pengurusan Kualiti berasaskan pendekatan proses dijelaskan dalam Lampiran 1 Siri MS ISO 9001:2008 berlandaskan kepada 8 (lapan) prinsip yang asas kepada falsafah dan matlamat standard ini diwujudkan. Prinsip-prinsip tersebut adalah :

- a) Tumpuan kepada pelanggan.
- b) Kepimpinan.
- c) Penglibatan anggota BPSH, JPN, PPW dan PPD.
- d) Pendekatan proses.
- e) Pengurusan yang mengamalkan pendekatan sistem.
- f) Penambahbaikan secara berterusan.
- g) Pendekatan membuat keputusan berdasarkan fakta.
- h) Hubungan dengan pembekal untuk faedah bersama.

### 3.6 Definisi

Definisi-definisi boleh dirujuk terus di Para 4 dalam setiap prosedur.



---

**BAHAGIAN 4**  
**DASAR DAN PRINSIP ASAS SISTEM PENGURUSAN KUALITI**  
**SEKSYEN 4**  
**SISTEM PENGURUSAN KUALITI**

**4.1 Keperluan Am**

BPSH, JPN, PPW dan PPD perlu mendokumentasikan, melaksanakan dan menyelenggarakan Sistem Pengurusan Kualiti dan hendaklah secara berterusan menambah baik keberkesannya selaras dengan keperluan standard seperti berikut:

- a) Menentukan proses-proses yang diperlukan dalam Sistem Pengurusan Kualiti dan aplikasi ke atas seluruh BPSH, JPN, PPW dan PPD (lihat 1.2).
- b) Menentukan urutan dan interaksi di antara proses-proses.
- c) Menentukan kriteria dan kaedah yang diperlukan bagi menilai operasi dan kawalan yang berkesan ke atas proses-proses.
- d) Memastikan ada sumber dan maklumat yang diperlukan untuk pelaksanaan dan pemantauan proses-proses.
- e) Memantau, mengukur (di mana perlu) dan proses-proses dianalisis.
- f) Melaksanakan tindakan-tindakan yang perlu untuk mencapai keputusan yang dirancang dan penambahbaikan berterusan ke atas proses-proses.

Proses-proses ini hendaklah diuruskan oleh BPSH, JPN, PPW dan PPD selaras dengan keperluan standard antarabangsa. Sekiranya BPSH, JPN, PPW dan PPD memilih untuk mendapatkan khidmat luar bagi melaksanakan proses-proses yang memberi kesan ke atas kualiti perkhidmatan yang dihasilkan, proses-proses tersebut hendaklah dikawal. Jenis dan had kawalan yang digunapakai ke atas proses khidmat luar hendaklah dijelaskan dalam Sistem Pengurusan Kualiti.

**NOTA 1 :**

Proses yang perlu ada dalam Sistem Pengurusan Kualiti meliputi proses-proses pengurusan, penyediaan sumber, penghasilan perkhidmatan dan proses pengukuran, analisis dan penambahbaikan.

**NOTA 2 :**

Proses khidmat luar yang dikenal pasti seperti yang diperlukan dalam sistem pengurusan BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah hanya yang dipilih daripada organisasi luar.

**NOTA 3 :**

Memastikan kawalan ke atas proses-proses \*khidmat luar, tidak membebaskan tanggungjawab ke atas keakuran kepada pelanggan, keperluan peraturan dan perundangan. Jenis dan had kawalan proses khidmat luar yang diguna pakai, boleh dipengaruhi oleh faktor seperti:

- a) Proses khidmat luar yang berpotensi memberi kesan terhadap kebolehan BPSH, JPN, PPW dan PPD bagi menyediakan perkhidmatan yang memenuhi keperluan.
- b) Tahap kawalan ke atas proses yang dikongsi.
- c) Keupayaan mencapai keperluan pengawalan menerusi klausa terpakai 7.4.

\*Khidmat luar melibatkan :

- a) Pembekal keselamatan
- b) Pembekal kebersihan
- c) Pembekal perkhidmatan makan minum
- d) Pembekal penyelenggaraan
- e) Pembekal perkhidmatan bekalan
- f) Pembekal pembangunan

atau mana-mana pembekal luar yang telah dilantik bagi menguruskan sebarang perkhidmatan kepada BPSH, JPN, PPW dan PPD.

## 4.2 Keperluan Dokumentasi

### 4.2.1 Am

Dokumen Sistem Pengurusan Kualiti perlu mengandungi:

- a) Pernyataan dasar kualiti dan objektif kualiti.
- b) Manual Kualiti.
- c) Prosedur Kualiti dan rekod-rekod yang perlu didokumenkan mengikut standard antarabangsa.
- d) Dokumen-dokumen termasuklah rekod-rekod yang ditentukan oleh BPSH, JPN, PPW dan PPD bagi memastikan keberkesanan perancangan, operasi dan kawalan ke atas proses.

#### NOTA 1 :

Di mana terdapat perkataan “prosedur perlu didokumenkan” dalam standard ini, bermaksud prosedur telah diwujudkan, didokumen, dilaksanakan dan diselenggarakan secara berterusan. Satu dokumen boleh menyampaikan keperluan terhadap satu atau lebih prosedur. Keperluan prosedur yang didokumenkan boleh merangkumi lebih daripada satu dokumen.

#### NOTA 2 :

Had dokumen Sistem Pengurusan Kualiti boleh berbeza di antara BPSH, JPN, PPW dan PPD bergantung kepada:

- a) Saiz BPSH, JPN, PPW dan PPD dengan jenis aktiviti.
- b) Kerumitan dan hubungkait sesuatu proses.
- c) Kecekapan kakitangan.

#### NOTA 3 :

Dokumentasi boleh berada dalam sebarang bentuk atau jenis perantaraan:

- a) Manual Kualiti.
- b) Prosedur Kualiti.
- c) Dokumen Sokongan.
- d) Rekod Kualiti.

### 4.2.2 Manual Kualiti

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah mewujudkan dan mengekalkan manual kualiti yang mengandungi:

- a) Skop Sistem Pengurusan Kualiti termasuk perincian dan justifikasi bagi keperluan standard yang dikecualikan (lihat 1.2).

- b) Prosedur dokumen yang diwujudkan untuk Sistem Pengurusan Kualiti, atau sebagai rujukan.
- c) Penerangan hubungkait di antara proses-proses dalam Sistem Pengurusan Kualiti.

### DOKUMEN BERKAITAN:

Manual Kualiti

No. Rujukan Prosedur Kualiti : PK01 – PK18

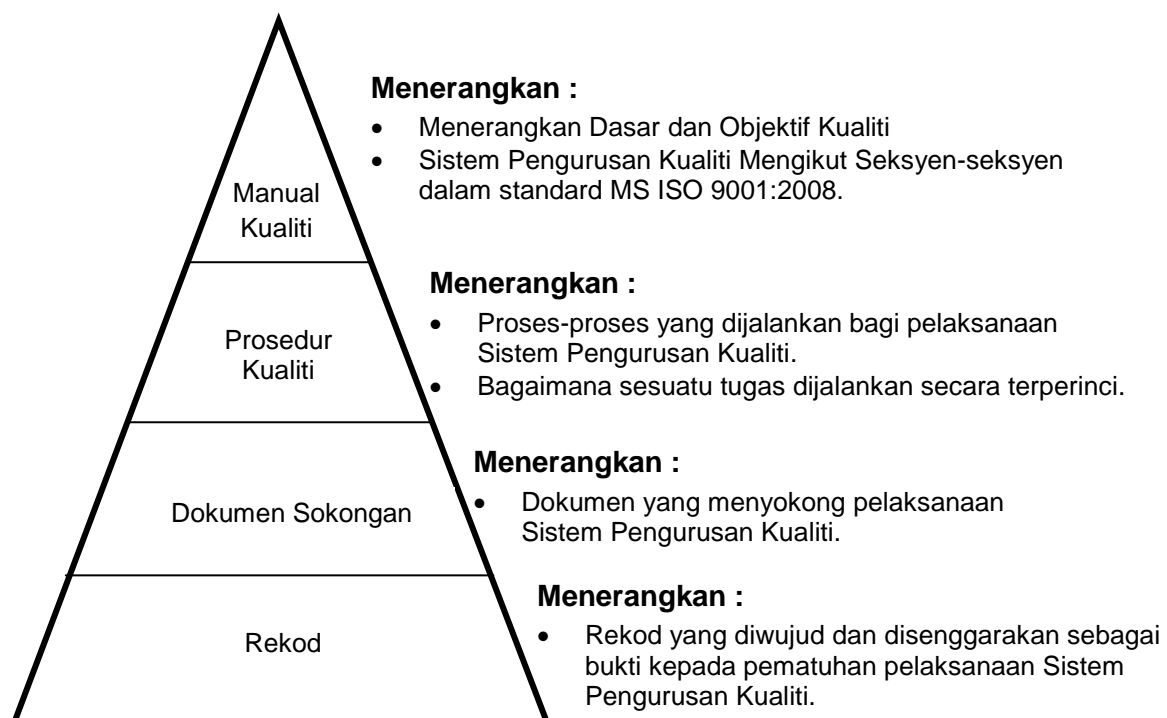
#### 4.2.3 Kawalan Dokumen

Dokumen yang diwujudkan dalam Sistem Pengurusan Kualiti hendaklah dikawal. Rekod juga merupakan jenis dokumen dan perlu dikawal selaras dengan keperluan 4.2.4. Prosedur yang didokumen ini hendaklah diwujudkan sebagai bukti pengawalan rekod :

- a) Kecukupan dokumen untuk kelulusan sebelum diedarkan.
- b) Semak dan mengemaskini di mana perlu serta meluluskan semula.
- c) Memastikan perubahan dan status dokumen terkini dikenal pasti.
- d) Memastikan versi dokumen terkini yang berkaitan sedia ada bila diperlukan.
- e) Memastikan dokumen mudah dibaca dan dikenal pasti pada bila-bila masa.
- f) Memastikan dokumen luaran yang ditentukan oleh BPSH, JPN, PPW dan PPD bagi perancangan dan operasi Sistem Pengurusan Kualiti telah dikenal pasti dan pengedarannya dikawal, dan
- g) Menghalang dokumen usang diguna tanpa disedari dan dokumen ini perlu ditandakan sekiranya disimpan untuk sebarang tujuan.

Hirarki dokumen ini digambarkan di rajah 1 seperti berikut :

#### RAJAH 1 : HIRARKI DOKUMENTASI – SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2008



**a) MANUAL KUALITI**

Dokumen yang mengandungi dasar, objektif BPSH, JPN, PPW dan PPD, penerangan ringkas mengenai Sistem Pengurusan Kualiti mengikut keperluan Standard MS ISO 9001:2008.

**b) PROSEDUR KUALITI**

Dokumen yang menggariskan prosedur dalam proses kerja bagi melaksanakan sesuatu aktiviti.

**c) DOKUMEN SOKONGAN**

Dokumen yang menjadi rujukan dan panduan serta perlu dipatuhi dalam melaksanakan aktiviti yang telah didokumenkan.

**d) REKOD**

Rekod yang diwujudkan dan disenggarakan sebagai bukti kepada pematuhan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti.

**DOKUMEN BERKAITAN:**

PK10 – Pengurusan Kawalan Dokumen

PK13 – Pengurusan Rekod

**4.2.4 Kawalan Rekod**

Rekod diwujudkan bagi dijadikan bukti keakuran kepada keperluan standard dan keberkesanan operasi Sistem Pengurusan Kualiti hendaklah dikawal. BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah mewujudkan prosedur dokumen bagi mengenal pasti kawalan, identifikasi, penyimpanan, perlindungan, cara mendapatkannya semula, pengekalan dan melupuskan rekod. Rekod hendaklah mudah dibaca, dikenal pasti dan diperolehi semula.

**DOKUMEN BERKAITAN:**

PK10 – Pengurusan Kawalan Dokumen

PK13 – Pengurusan Rekod

## **SEKSYEN 5 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN**

### **5.1 Komitmen Pengurusan**

Pengurusan atasan hendaklah membuktikan komitmen mereka dalam membangun dan melaksana keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti dan penambahbaikan secara berterusan melalui:

- a) Menyampai kepada anggota-anggota BPSH, JPN, PPW dan PPD mengenai pentingnya bagi BPSH, JPN, PPW dan PPD memenuhi kehendak pelanggan serta keperluan peraturan dan perundangan.
- b) Mewujudkan dasar kualiti.
- c) Memastikan objektif-objektif kualiti diwujudkan.
- d) Menjalankan kajian semula pengurusan.
- e) Memastikan sumber yang perlu disediakan.

### **5.2 Tumpuan Kepada Pelanggan**

Pengurusan atasan hendaklah memastikan kehendak pelanggan dikenal pasti dan dipenuhi dengan tujuan meningkatkan kepuasan hati pelanggan (lihat 7.2.1 dan 8.2.1).

#### **DOKUMEN BERKAITAN:**

PK04 – Pengurusan Aduan

PK05 – Pengurusan Maklum Balas Pelanggan

### **5.3 Dasar Kualiti**

Pengurusan atasan hendaklah memastikan Dasar Kualiti:

- a) Bersesuaian dengan tujuan penubuhan BPSH, JPN, PPW dan PPD.
- b) Mengandungi komitmen pengurusan untuk mematuhi keperluan-keperluan Sistem Pengurusan Kualiti dan peningkatan Sistem Pengurusan Kualiti secara berterusan.
- c) Menyediakan asas untuk mewujudkan dan menyemak semula objektif kualiti.
- d) Disebar dan difahami oleh keseluruhan anggota BPSH, JPN, PPW dan PPD.
- e) Dikaji semula untuk memastikan kesesuaian yang berterusan.

### **5.4 Perancangan**

#### **5.4.1 Objektif Kualiti**

Pengurusan atasan hendaklah memastikan objektif kualiti termasuk keperluan-keperluan penyampaian perkhidmatan (lihat 7.1.a) diwujudkan bagi aktiviti yang relevan kepada pencapaian dasar kualiti di dalam BPSH, JPN, PPW dan PPD. Objektif-objektif kualiti ini hendaklah boleh diukur dan selaras dengan dasar polisi kualiti.

## 5.4.2 Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti

Pengurusan atasan hendaklah memastikan:

- a) Perancangan bagi Sistem Pengurusan Kualiti dijalankan bagi memenuhi keperluan-keperluan dalam 4.1 dan juga objektif kualiti.
- b) Sistem Pengurusan Kualiti kekal kukuh walaupun perubahan-perubahan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti dirancang dan dilaksanakan.

## 5.5 Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi .

### 5.5.1 Tanggungjawab Dan Kuasa

Pihak pengurusan atasan hendaklah memastikan tanggungjawab dan kuasa dikenal pasti dan disebarikan kepada semua anggota BPSH, JPN, PPW dan PPD.

### 5.5.2 Wakil Pengurusan

Pengurusan atasan hendaklah melantik pegawai pengurusan dalam BPSH, JPN, PPW dan PPD yang bertanggungjawab dan mempunyai kuasa seperti berikut:

- a) Memastikan proses-proses yang diperlukan dalam Sistem Pengurusan Kualiti diwujudkan, dilaksana dan diselenggarakan.
- b) Melaporkan kepada pengurusan atasan mengenai prestasi Sistem Pengurusan Kualiti dan sebarang keperluan penambahbaikan.
- c) Memastikan peningkatan kesedaran mengenai keperluan-keperluan pelanggan diwujudkan dalam kalangan anggota BPSH, JPN, PPW dan PPD.

### NOTA

Tanggungjawab wakil pengurusan adalah termasuk hubungan dengan pihak luar tentang perkara yang berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti.

### 5.5.3 Komunikasi Dalam BPSH, JPN, PPW dan PPD

Pengurusan atasan hendaklah memastikan proses penyampaian maklumat yang sesuai diwujudkan dalam BPSH, JPN, PPW dan PPD serta keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti disampaikan kepada semua anggota BPSH, JPN, PPW dan PPD.

## 5.6. Kajian Semula Pengurusan

### 5.6.1 Am

Pihak Pengurusan hendaklah melaksanakan kajian semula pengurusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti secara berkala bagi memastikan Sistem Pengurusan Kualiti terus sesuai, mencukupi dan berkesan. Kajian semula ini hendaklah meliputi penilaian ke atas peluang-peluang penambahbaikan dan keperluan perubahan kepada Sistem Pengurusan Kualiti termasuk dasar kualiti dan objektif-objektif kualiti.

Rekod kajian semula pengurusan hendaklah diselenggara (lihat 4.2.4).

### 5.6.2 Input Kajian Semula

Input kepada kajian semula pengurusan hendaklah meliputi maklumat mengenai:

- a) Hasil audit.
- b) Maklum balas pelanggan.
- c) Prestasi proses dan keakuratan perkhidmatan.
- d) Status tindakan pencegahan dan pembetulan.
- e) Tindakan susulan daripada kajian semula pengurusan yang lepas.
- f) Perubahan-perubahan yang boleh memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti.
- g) Cadangan-cadangan untuk penambahbaikan.

### 5.6.3 Output Kajian Semula

Hasil kajian semula pengurusan hendaklah meliputi keputusan-keputusan dan tindakan-tindakan yang berkaitan dengan:

- a) Penambahbaikan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti dan proses-prosesnya.
- b) Penambahbaikan kepada perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan.
- c) Sumber-sumber yang diperlukan.

## **SEKSYEN 6 PENGURUSAN SUMBER**

### **6.1 Bekalan Sumber**

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah menentu dan menyediakan sumber-sumber yang diperlukan untuk:

- a) Melaksana dan menyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti dan meningkatkan keberkesanan secara berterusan.
- b) Peningkatan kepuasan pelanggan dengan memenuhi keperluan pelanggan.

#### **DOKUMEN BERKAITAN:**

PK05 – Pengurusan Maklum Balas Pelanggan

PK07 – Pengurusan Perolehan

### **6.2 Sumber Manusia**

#### **6.2.1 Am**

Anggota BPSH, JPN, PPW dan PPD yang melaksanakan tugas yang memberi kesan keakuran kepada keperluan perkhidmatan hendaklah mempunyai kecekapan melalui pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman yang sesuai.

#### **NOTA**

Keakuran terhadap keperluan perkhidmatan akan memberi kesan secara langsung atau tidak langsung oleh anggota yang melaksanakan tugas dalam Sistem Pengurusan Kualiti.

#### **6.2.2 Kecekapan, Latihan dan Kesedaran**

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah:

- a) Menentukan kecekapan yang diperlukan oleh anggotanya yang menjalankan tugas-tugas yang memberi kesan kepada keakuran kualiti perkhidmatan.
- b) Memberi latihan atau mengambil tindakan-tindakan yang lain untuk memenuhi keperluan kepakaran.
- c) Menilai keberkesanan tindakan-tindakan yang telah diambil untuk memenuhi keperluan kepakaran.
- d) Memastikan anggota BPSH, JPN, PPW dan PPD sedar akan kepentingan tugas-tugas dan bagaimana mereka menyumbang kepada pencapaian objektif-objektif kualiti.
- e) Menyelenggarakan rekod-rekod mengenai pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman (lihat 4.2.4).

#### **DOKUMEN BERKAITAN:**

PK06 – Pengurusan Latihan Personel



### 6.3 Infrastruktur

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah menentu, menyedia dan menyelenggara infrastruktur yang diperlukan bagi mencapai kualiti perkhidmatan. Berdasarkan kesesuaian, infrastruktur ini merangkumi:

- a) Tempat dan ruang kerja dan kemudahan-kemudahan yang berkaitan.
- b) Peralatan yang meliputi *hardware* dan *software*.
- c) Kemudahan sokongan (seperti pengangkutan, komunikasi atau sistem maklumat).

#### **DOKUMEN BERKAITAN:**

PK07 – Pengurusan Perolehan  
PK08 – Pengurusan Penyelenggaraan  
PK14 – Pengurusan Aset Alih Kerajaan

### 6.4 Persekitaran Kerja

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah menentu dan mengurus persekitaran kerja yang diperlukan bagi mencapai keakuran keperluan perkhidmatan.

#### **NOTA**

Terma “persekitaran kerja” merujuk kepada situasi kerja yang dilaksanakan termasuk fizikal, persekitaran dan faktor lain (seperti bunyi bising, suhu, kelembapan, pencahayaan atau cuaca).

#### **DOKUMEN BERKAITAN:**

PK05 – Pengurusan Maklum Balas Pelanggan  
PK07 – Pengurusan Perolehan  
PK14 – Pengurusan Aset Alih Kerajaan

## **SEKSYEN 7 REALISASI PERKHIDMATAN**

### **7.1 Perancangan Bagi Merealisasikan Perkhidmatan**

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah merancang dan mewujudkan proses-proses yang perlu bagi penghasilan dan realisasi perkhidmatan. Perancangan realisasi perkhidmatan hendaklah selaras dengan keperluan proses-proses lain dalam Sistem Pengurusan Kualiti (lihat 4.1).

Dalam membuat perancangan realisasi perkhidmatan BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah menentukan perkara berikut di mana sesuai:

- a) Objektif kualiti dan keperluan perkhidmatan.
- b) Keperluan mewujudkan proses-proses dan dokumen dan menyediakan sumber-sumber yang khusus kepada perkhidmatan.
- c) Keperluan verifikasi, validasi, pemantauan, pengukuran, pemeriksaan dan pengujian serta kriteria penerimaan perkhidmatan.
- d) Rekod-rekod yang diperlukan untuk membuktikan dan mengesahkan proses realisasi dan penghasilan perkhidmatan memenuhi keperluan (lihat 4.2.4).

Output kepada perancangan hendaklah sesuai dengan cara BPSH, JPN, PPW dan PPD diurus dan dikendalikan.

#### **NOTA 1**

Dokumen yang menentukan proses-proses Sistem Pengurusan Kualiti (termasuk proses-proses realisasi perkhidmatan) dan sumber-sumber yang perlu disediakan khususnya kepada perkhidmatan, projek atau kontrak, boleh dirujuk kepada pelan kualiti.

#### **DOKUMEN BERKAITAN:**

Manual Kualiti

No. Rujukan Prosedur Kualiti : PK01 – PK18

### **7.2 Proses-proses Yang Berkaitan Dengan Pelanggan**

#### **7.2.1 Menentukan Keperluan-Keperluan Yang Berkaitan Dengan Perkhidmatan**

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah menentukan:

- a) Keperluan yang dikehendaki oleh pelanggan termasuk keperluan aktiviti semasa dan selepas pemberian perkhidmatan.
- b) Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi diketahui perlu untuk tujuan kegunaan tertentu.
- c) Keperluan undang-undang dan peraturan yang perlu terhadap perkhidmatan.
- d) Keperluan-keperluan tambahan yang dianggap perlu oleh BPSH, JPN, PPW dan PPD

**NOTA**

Aktiviti selepas penghantaran meliputi contohnya tindakan di bawah peruntukan waranti, tertakluk kepada perjanjian seperti perkhidmatan penyelenggaraan dan perkhidmatan tambahan seperti kitar semula atau pelupusan.

**DOKUMEN BERKAITAN:**

Manual Kualiti

No. Rujukan Prosedur Kualiti : PK01 – PK18

**7.2.2 Semakan Semula Keperluan-Keperluan Yang Berkaitan Dengan Perkhidmatan**

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah menyemak keperluan-keperluan yang berkaitan dengan perkhidmatan. Penyemakan ini hendaklah dibuat sebelum BPSH, JPN, PPW dan PPD membuat komitmen untuk menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan. (contoh: penyerahan surat tender, penerimaan kontrak atau tempahan, penerimaan perubahan kontrak atau tempahan) dan hendaklah memastikan:

- a) Keperluan perkhidmatan ditentukan.
- b) Keperluan kontrak atau tempahan yang berbeza daripada keperluan yang dinyatakan sebelum ini hendaklah diatasi.
- c) BPSH, JPN, PPW dan PPD mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan yang ditetapkan.

Hasil semakan dan tindakan-tindakan dari kajian semula tersebut akan direkod (lihat 4.2.4) dan diselenggarakan.

Di mana terdapat keperluan yang dinyatakan tidak didokumenkan oleh pelanggan, BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah mengesahkan keperluan tersebut sebelum penerimaan.

Di mana terdapat perubahan kepada keperluan perkhidmatan, BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah memastikan bahawa semua dokumen yang berkaitan dipinda dan memastikan bahawa semua yang terlibat dimaklum tentang perubahan keperluan tersebut.

**NOTA**

Dalam keadaan tertentu, seperti pemberian perkhidmatan melalui internet, semakan ke atas setiap perkhidmatan yang hendak disampaikan tidak praktikal. Dengan itu semakan boleh dibuat ke atas maklumat perkhidmatan yang ada katalog atau dalam bahan-bahan iklan yang disediakan.

**DOKUMEN BERKAITAN:**

Manual Kualiti

No. Rujukan Prosedur Kualiti : PK01 – PK18

### 7.2.3 Komunikasi Dengan Pelanggan

BPSH, JPN, PPW dan PPD perlu menentu dan melaksanakan cara berkomunikasi yang berkesan dengan pelanggan yang berkaitan mengenai:

- a) Maklumat perkhidmatan.
- b) Pertanyaan, pengendalian kontrak atau tempahan termasuk pindaan; dan
- c) Maklum balas pelanggan termasuk aduan pelanggan.

#### **DOKUMEN BERKAITAN:**

Manual Kualiti

PK04 – Pengurusan Aduan

PK05 – Pengurusan Maklum Balas Pelanggan

## 7.4 Perolehan

### 7.4.1 Proses Perolehan

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah memastikan bahan yang diperolehi memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan. Jenis dan tahap kawalan ke atas pembekal dan bahan yang diperolehi hendaklah bergantung kepada kesan perolehan bahan tersebut ke atas proses pemberian perkhidmatan yang seterusnya atau perkhidmatan akhir yang disampaikan kepada pelanggan.

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah menilai dan memilih pembekal berdasar keupayaan mereka membekal bahan yang memenuhi keperluan yang telah ditetapkan oleh BPSH, JPN, PPW dan PPD. Kriteria untuk pemilihan, penilaian dan penilaian semula prestasi pembekal hendaklah ditentukan. Rekod hasil penilaian dan tindakan pembetulan yang berkaitan hendaklah diselenggara (lihat 4.2.4).

#### **DOKUMEN BERKAITAN:**

PK07 – Pengurusan Perolehan

PK13 – Pengurusan Rekod

### 7.4.2 Maklumat Perolehan

Maklumat mengenai perolehan hendaklah menjelaskan bahan yang diperolehi termasuk perkara berikut di mana sesuai:

- a) Keperluan untuk meluluskan perkhidmatan, prosedur, proses dan peralatan.
- b) Keperluan kelayakan kakitangan.
- c) Keperluan Sistem Pengurusan Kualiti.

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah memastikan kecukupan keperluan perolehan tertentu disediakan sebelum komunikasi kepada pembekal.

### 7.4.3 Verifikasi Ke Atas Bahan Yang Diperolehi

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah menentu dan melaksanakan pemeriksaan ke atas bahan yang diperolehi untuk memastikan bahan tersebut memenuhi keperluan perolehan yang ditetapkan.

Sekiranya BPSH, JPN, PPW dan PPD atau pelanggannya bercadang hendak menjalankan verifikasi di premis pembekal, cara verifikasi yang hendak dijalankan dan kaedah pengesahan bahan itu dilulus mestilah dinyatakan dalam dokumen perolehan.

**DOKUMEN BERKAITAN:**  
PK07 – Pengurusan Perolehan

## 7.5 Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan

### 7.5.1 Kawalan Ke Atas Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan:

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah merancang dan melaksanakan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan secara terkawal. Kawalan mestilah meliputi yang mana sesuai:

- a) Terdapatnya maklumat yang menerangkan ciri-ciri perkhidmatan.
- b) Adanya arahan-arahan kerja, jika perlu;
- c) Penggunaan peralatan yang sesuai;
- d) Penyediaan dan penggunaan peralatan yang disukat dan dipantau.
- e) Pelaksanaan pemantauan dan pengukuran; dan
- f) Pelaksanaan pengeluaran perkhidmatan, penghantaran dan aktiviti selepas penghantaran

**DOKUMEN BERKAITAN:**  
Manual Kualiti  
No. Rujukan Prosedur Kualiti : PK01 – PK18

**NOTA:**

Kawalan ke atas pengeluaran perkhidmatan perlu juga menyatakan tindakan yang perlu diambil serta justifikasi sekiranya gagal melaksanakan proses perkhidmatan seperti yang dirancang.

### 7.5.2 Validasi Proses Pengeluaran dan Penyampaian Perkhidmatan

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah mengesahkan mana-mana proses untuk pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan di mana mengakibatkan pengeluaran tidak boleh disahkan oleh pemantauan atau pengukuran. Termasuk dan sebagai akibat, kekurangan menjadi jelas hanya selepas perkhidmatan digunakan atau khidmat telah dihantar.

Validasi akan mewujudkan penyusunan untuk proses-proses ini termasuk, di mana perlu;

- a) Menentukan kriteria untuk semakan dan kelulusan proses-proses.
- b) Kelulusan peralatan dan kakitangan yang berkelayakan.
- c) Menggunakan kaedah dan prosedur-prosedur khusus.
- d) Keperluan rekod-rekod (lihat 4.2.4); dan
- e) Membuat validasi semula.

**DOKUMEN BERKAITAN:**  
Manual Kualiti  
No. Rujukan Prosedur Kualiti : PK01 – PK18

### 7.5.3 Identifikasi dan Kemudahkesanan

Di mana sesuai, BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah mengenalpasti perkhidmatan yang bersesuaian menerusi pencapaian perkhidmatan.

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah mengenalpasti status perkhidmatan dengan keperluan-keperluan pemantauan dan pengukuran menerusi pencapaian perkhidmatan.

Di mana kemudahkesanan merupakan keperluan, BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah mengawal dan identifikasi sesuatu perkhidmatan dan menyelenggara rekod-rekod (lihat 4.2.4).

#### NOTA

Di dalam sesebuah sektor industri, pengurusan tatarajah merupakan satu cara yang mana pengenalpastian dan kemudahkesanan dikekalkan.

#### DOKUMEN BERKAITAN:

Manual Kualiti

No. Rujukan Prosedur Kualiti : PK01 – PK18

### 7.5.4 Harta Hakmilik Pelanggan

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah menjaga harta hakmilik pelanggan semasa ianya berada di bawah kawalan atau digunakan oleh BPSH, JPN, PPW dan PPD. BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah mengenalpasti, mengesahkan dan melindungi keselamatan harta hakmilik pelanggan atau perbadanan. Jika hakmilik kepunyaan pelanggan hilang, rosak atau tidak sesuai diguna, maka BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah dimaklum kepada pelanggan dan rekod mengenainya diselenggarakan. (lihat 4.2.4)

#### NOTA

Hak milik pelanggan boleh termasuk hak milik intelek dan data peribadi.

#### DOKUMEN BERKAITAN:

Manual Kualiti

No. Rujukan Prosedur Kualiti : PK01 – PK18

### 7.5.5 Pemeliharaan Perkhidmatan

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah memelihara perkhidmatan semasa pemrosesan dalaman dan penghantaran ke destinasi tujuan bagi keakuran kepada keperluan. Apabila perlu, pemeliharaan termasuklah keperluan identifikasi, pengendalian, pembungkusan, penyimpanan dan kawalan yang ditetapkan. Pemeliharaan juga hendaklah digunapakai ke atas bahagian unsur sesuatu perkhidmatan.

#### DOKUMEN BERKAITAN:

Manual Kualiti

No. Rujukan Prosedur Kualiti : PK01 – PK18

## **SEKSYEN 8**

### **PENGUKURAN, PENGANALISISAN DAN PENAMBAHBAIKAN**

#### **8.1 Am**

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah merancang dan melaksanakan pemantauan, pengukuran, penganalisan dan proses-proses penambahbaikan yang perlu untuk:

- a) Menunjukkan proses menepati keperluan yang ditetapkan.
- b) Memastikan kepatuhan Sistem Pengurusan Kualiti dan
- c) Membuat penambahbaikan yang berterusan secara berkesan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti.

Ini termasuklah pengenalpastian kaedah-kaedah, meliputi teknik-teknik statistik dan tahap penggunaannya.

#### **DOKUMEN BERKAITAN:**

PK11 – Tindakan Pembetulan dan Pencegahan

#### **8.2 Pemantauan dan Pengukuran**

##### **8.2.1 Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan hati pelanggan merupakan satu alat pengukur prestasi Sistem Pengurusan Kualiti. BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah memantau maklumat yang berkaitan dengan persepsi pelanggan bagi menentukan sama ada BPSH, JPN, PPW dan PPD telah dapat memenuhi kehendak pelanggannya. Kaedah bagi mendapat dan menggunakan maklumat ini hendaklah ditentukan.

#### **NOTA**

Memantau persepsi pelanggan termasuk mendapat input daripada punca-punca seperti kajian kepuasan pelanggan, data pelanggan daripada perkhidmatan yang telah dihantar, kajian pendapat pengguna, analisis perniagaan rugi, pujian-pujian, tuntutan-tuntutan waranti dan laporan peniaga.

#### **DOKUMEN BERKAITAN:**

PK04 – Pengurusan Aduan

PK05 – Pengurusan Maklum Balas Pelanggan

##### **8.2.2 Audit Dalaman**

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah menjalankan audit dalaman mengikut jadual yang telah ditetapkan bagi memastikan sama ada Sistem Pengurusan Kualiti:

- a) Mematuhi apa yang telah dirancang (lihat 7.1) dalam keperluan-keperluan standard ini dan keperluan-keperluan Sistem Pengurusan Kualiti yang telah diwujudkan oleh agensi; dan
- b) Telah dilaksana dan diselenggarakan secara berkesan.

Prosedur yang didokumenkan perlu kukuh untuk mentakrifkan tanggungjawab-tanggungjawab dan keperluan untuk perancangan dan menjalankan audit, pengukuhan rekod-rekod dan membuat laporan.

Program audit hendaklah dirancang dengan mengambilkira status dan kepentingan sesuatu proses dan bidang yang akan diaudit selain daripada mengambilkira hasil audit yang lepas. Kriteria audit, skop, kekerapan dan kaedah pengauditan hendaklah ditentukan.

Pemilihan juruaudit dan pengauditan adalah untuk memastikan objektif dan proses audit tidak dipengaruhi. Juruaudit juga tidak dibenarkan untuk mengaudit kerja mereka sendiri.

Rekod-rekod audit dan hasil-hasilnya akan dikekalkan (lihat 4.2.4).

Pihak pengurusan yang bertanggungjawab dan keperluan-keperluan untuk perancangan dan pengendalian audit, melaporkan hasil audit dan penyimpanan rekod-rekod (lihat 4.2.4).

Pihak pengurusan yang bertanggungjawab ke atas bidang yang diaudit hendaklah memastikan sebarang pembedahan dan tindakan pembedahan diambil dengan segera bagi mengelakkan punca dan ketidakakurannya ditemui. Tindakan susulan hendaklah meliputi verifikasi ke atas tindakan yang telah diambil dan laporan mengenai keputusan verifikasi (lihat 8.5.2). Lihat ISO 19011 sebagai panduan.

**DOKUMEN BERKAITAN:**  
PK09 – Pengurusan Audit Dalam

### **8.2.3 Pemantauan dan Proses-proses Pengukuran**

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah menggunakan kaedah-kaedah yang sesuai untuk memantau dan di mana bersesuaian mengukur proses-proses Sistem Pengurusan Kualiti. Kaedah yang digunakan itu hendaklah menunjukkan proses-proses berupaya untuk mencapai hasil yang dirancang. Bila hasil yang dirancang tidak dapat dicapai, pembedahan dan tindakan pembedahan yang bersesuaian perlu diambil.

**DOKUMEN BERKAITAN:**  
Manual Kualiti  
No. Rujukan Prosedur Kualiti : PK01 – PK18

### **8.2.4 Pemantauan dan Pengukuran Perkhidmatan**

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah memantau dan mengukur ciri-ciri perkhidmatan bagi menentukan perkhidmatan memenuhi keperluan yang ditetapkan. Ia boleh dilaksanakan di beberapa peringkat penghasilan proses perkhidmatan selaras dengan perancangan (lihat 7.1). Bukti kepatuhan dengan kriteria yang diterima pakai hendaklah dikekalkan.

Rekod-rekod dapat menunjukkan pihak yang memberi kuasa kebenaran mengeluarkan perkhidmatan untuk penghantaran kepada pelanggan (lihat 4.2.4).



Pengeluaran perkhidmatan dan perkhidmatan penghantaran kepada pelanggan tidak boleh diteruskan sehingga penyusunan perancangan diselesaikan dengan memuaskan (lihat 7.1) melainkan ianya diluluskan oleh pihak berkuasa yang berkaitan dan di mana bersesuaian ia boleh diuruskan oleh pelanggan.

**DOKUMEN BERKAITAN:**

Manual Kualiti

No. Rujukan Prosedur Kualiti : PK01 – PK18

### **8.3 Kawalan Ke Atas Ketidakakuran Perkhidmatan**

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah memastikan perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan dikenal pasti dan dikawal untuk mencegah ianya daripada diguna dengan tidak sengaja atau dihantar keluar.

Prosedur yang didokumen hendaklah disediakan bagi menerangkan kawalan dan tanggungjawab yang berkaitan dan pihak berkuasa yang menguruskan ketidakakuran perkhidmatan.

Di mana bersesuaian, BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah menguruskan ketidakakuran perkhidmatan melalui satu atau lebih cara berikut:

- a) Mengambil tindakan untuk menghapuskan ketidakpatuhan yang dikesan;
- b) Memberi kuasa bagi penggunaannya, keluaran atau penerimaan di bawah pengawasan pihak berkuasa berkaitan dan di mana sesuai oleh pelanggan,
- c) Mengambil tindakan untuk mengecualikannya daripada penggunaan atau aplikasi asalnya.
- d) Dengan mengambil tindakan yang sesuai ke atas kesan, atau kesan berpotensi bila ketidakakuran perkhidmatan dikenalpasti selepas penghantaran atau penggunaannya.

Bila ketidakakuran perkhidmatan telah diambil tindakan pembetulan, ia perlulah disah semula setelah memenuhi keperluan yang ditetapkan bagi menunjukkan keakuran terhadap keperluan.

Rekod-rekod mengenai keadaan ketidakakuran dan sebarang tindakan yang diambil selanjutnya termasuk kebenaran yang diperolehi bagi penggunaannya hendaklah dikekalkan (lihat 4.2.4).

**DOKUMEN BERKAITAN:**

Manual Kualiti

No. Rujukan Prosedur Kualiti : PK01 – PK18

### **8.4 Analisis Data**

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah menentukan, mengumpul dan menganalisis data-data yang bersesuaian untuk menunjukkan kesesuaian dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti dan untuk menilai di mana penambahbaikan yang berterusan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti boleh dibuat. Penganalisan ini meliputi data-data yang dihasilkan daripada pemantauan, pengukuran dan daripada sumber lain yang bersesuaian.

Hasil penganalisan data hendaklah memberi maklumat mengenai:

- a) Kepuasan hati pelanggan (lihat 8.2.1)
- b) Memenuhi keperluan perkhidmatan yang ditetapkan (lihat 8.2.4)
- c) Ciri-ciri dan arah aliran proses dan perkhidmatan termasuk peluang untuk tindakan pencegahan (lihat 8.2.3 dan 8.2.4).
- d) Pembekal-pembekal (lihat 7.4).

JENIS DATA	KEKERAPAN	TANGGUNG-JAWAB	KAEDAH
a. Pencapaian Objektif Kualiti	6 bulan sekali	BPSH, JPN, PPW dan PPD	Deskriptif
b. Ciri-ciri dan arah aliran proses-proses dan perkhidmatan Bilangan ketidakpatuhan dan pemerhatian semasa audit dalaman	Setiap kali auditan	BPSH, JPN, PPW dan PPD	Deskriptif
c. Prestasi Pembekal Laporan Penilaian	6 bulan sekali	BPSH, JPN, PPW dan PPD	Deskriptif
d. Kepuasan Pelanggan (Luaran)	1 bulan sekali	BPSH, JPN, PPW dan PPD	Deskriptif
e. Kepuasan Pelanggan (Dalaman)	2 kali setahun	BPSH, JPN, PPW dan PPD	Deskriptif
f. Analisis Keperluan Latihan (latihan 7 hari setahun)	2 kali setahun	BPSH, JPN, PPW dan PPD	Deskriptif
g. Analisis Aduan Pelanggan	Setiap bulan	BPSH, JPN, PPW dan PPD	Deskriptif

#### DOKUMEN BERKAITAN:

Manual Kualiti

No. Rujukan Prosedur Kualiti : PK01 – PK18

## 8.5 Penambahbaikan

### 8.5.1 Penambahbaikan Berterusan

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah secara berkesan membuat penambahbaikan yang menyeluruh ke atas Sistem Pengurusan Kualiti melalui penggunaan dasar kualiti, objektif kualiti, hasil audit, penganalisan data, tindakan pembetulan dan pencegahan dan kajian semula pengurusan.

#### DOKUMEN BERKAITAN:

PK11 – Tindakan Pembetulan dan Pencegahan

### 8.5.2 Tindakan Pembetulan

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah mengambil tindakan untuk menghapus punca-punca ketidakakuran bagi mengelakkan ianya berlaku lagi. Tindakan pembetulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketidakakuran yang berlaku.

Prosedur tindakan pembetulan hendaklah diwujudkan bagi menerangkan keperluan untuk:

- a) Pengenalpastian ketidakakuran (termasuk aduan-aduan pelanggan)
- b) Mengenal pasti punca-punca ketidakakuran.
- c) Penilaian mengenai keperluan untuk mengambil tindakan bagi memastikan ketidakakuran tidak akan berulang
- d) Penentuan dan pelaksanaan tindakan yang diperlukan
- e) Rekod-rekod hasil daripada tindakan yang dilaksanakan (lihat 4.2.4); dan
- f) Mengkaji semula keberkesanan tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan.

#### **DOKUMEN BERKAITAN:**

PK11 – Tindakan Pembetulan dan Pencegahan

### 8.5.3 Tindakan Pencegahan

BPSH, JPN, PPW dan PPD hendaklah menentukan tindakan bagi menghapuskan punca-punca ketidakakuran yang dijangkakan bagi menghalang ianya daripada berlaku. Tindakan pencegahan hendaklah bersesuaian terhadap kesan masalah-masalah yang dijangkakan.

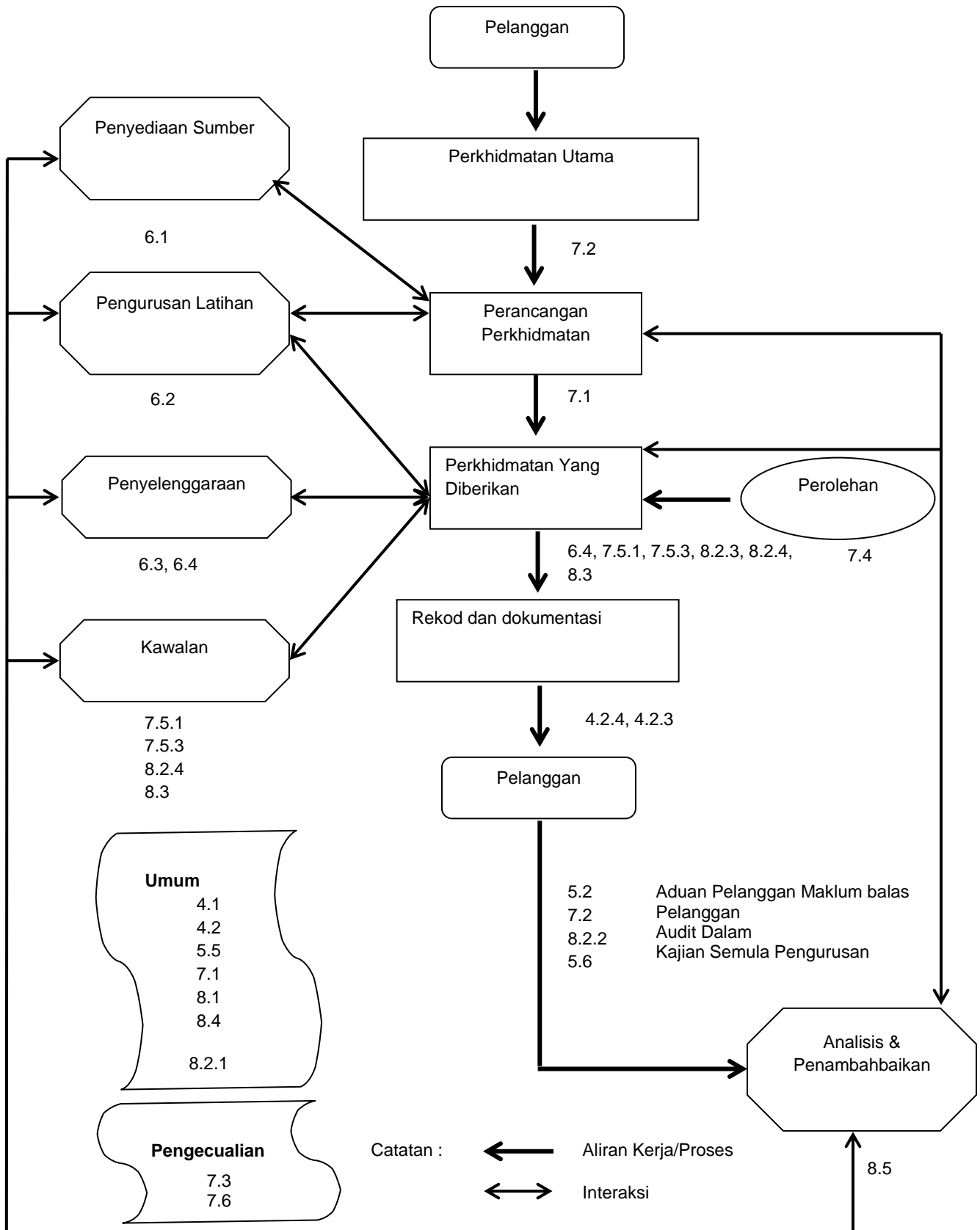
Prosedur tindakan pencegahan hendaklah diwujudkan bagi mentakrif keperluan-keperluan untuk:

- a) Penentuan prestasi ketidakakuran dan punca-puncanya;
- b) Penilaian mengenai keperluan untuk tindakan bagi memastikan ketidakakuran tidak akan berulang;
- c) Penentuan dan pelaksanaan tindakan yang diperlukan;
- d) Rekod-rekod hasil daripada tindakan-tindakan yang dilaksanakan (lihat 4.2.4),
- e) Mengkaji semula keberkesanan tindakan pencegahan yang telah dilaksanakan.

#### **DOKUMEN BERKAITAN:**

PK11 – Tindakan Pembetulan dan Pencegahan

### Pemetaan Proses Sistem Pengurusan Kualiti (Proses Perkhidmatan Utama)



**Umum**

- 4.1
- 4.2
- 5.5
- 7.1
- 8.1
- 8.4
- 8.2.1

**Pengecualian**

- 7.3
- 7.6

Catatan :

← Aliran Kerja/Proses

↔ Interaksi