	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 1/42

1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 Pendahuluan


Manual Kualiti ini adalah berdasarkan keperluan MS ISO 9001:2015. Manual ini mengandungi Maklumat Lembaga Kemajuan Johor Tenggara (KEJORA), Dasar Kualiti, Objektif Kualiti, prinsip-prinsip asas Sistem Pengurusan Kualiti, pengecualian di atas keperluan (*exclusion*) yang terpakai untuk mencapai dan mengekalkan kualiti penyediaan bagi skop sistem pengurusan kualiti (SPK) bagi memberi perkhidmatan kepada pekerja untuk memandu ke arah memenuhi piawaian MS ISO 9001:2015. Manual Kualiti ini diperlengkapkan lagi dengan dokumen Prosedur Kualiti, Arahan Kerja dan Dokumen-Dokumen Sokongan yang berkaitan dengannya.

1.2 Tujuan

Tujuan Manual Kualiti ini adalah untuk:

- i. Menerangkan maklumat am mengenai Lembaga Kemajuan Johor Tenggara (KEJORA).
- ii. Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti yang dilaksanakan dan menjelaskan mengenai pengecualian aplikasi (*exclusion*) dalam memenuhi keperluan MS ISO 9001:2015.

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 2/42

- iii. Menggariskan dasar dan prinsip-prinsip asas bagi setiap aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan dalam sistem kualiti.


- iv. Bagi menjelaskan proses interaksi bagi aktiviti-aktiviti di dalam Sistem Pengurusan Kualiti KEJORA, sila lihat ***Lampiran A*** ó Proses Interaksi Sistem Kualiti MS ISO 9001:2015.

1.3 Kandungan Manual

Manual ini mengandungi sepuluh (10) bahagian yang meliputi perkara-perkara berikut:

- Bahagian 1 - Pengenalan Kepada Manual Kualiti;
- Bahagian 2 - Maklumat KEJORA;
- Bahagian 3 - Skop Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti;
- Bahagian 4 - Konteks KEJORA;
- Bahagian 5 - Kepimpinan;
- Bahagian 6 - Perancangan;
- Bahagian 7 - Sokongan;
- Bahagian 8 - Operasi;
- Bahagian 9 - Penilaian Prestasi; dan
- Bahagian 10- Penambahbaikan

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 3/42

1.4 Penyediaan Dan Pendedaran

Manual Kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan oleh Pengurus Besar (KEJORA). Manual Kualiti ini adalah dokumen terkawal dan hanya diedarkan melalui sistem iso.kejora.gov.my. Dokumen Manual Kualiti dan prosedur-prosedur jabatan akan disediakan secara *hardcopy* (dokumen induk). Mana-mana dokumen yang dicetak dianggap dokumen tidak terkawal.


1.5 Penyelarasan Pindaan

Dokumen ini adalah terkawal dan tertakluk kepada peraturan berikut:

- a) Diberi nombor kawalan tertentu/khusus dan dikemaskini apabila ada pindaan;
- b) Dipinda mana - mana bahagian atau keseluruhannya dengan kelulusan Ketua Jabatan KEJORA;
- c) Dicop dengan perkataan **DOKUMEN INDUK** bagi naskah induk; dan
- d) Dokumen Manual Kualiti dan prosedur-prosedur akan disediakan secara *hardcopy* (dokumen asal) dan *softcopy* di dalam sistem iso.kejora.gov.my untuk semakan. Mana-mana dokumen yang dicetak dianggap dokumen tidak terkawal.

1.6 PENGECUALIAN PEMAKAIAN KLAUSA

KLAUSA	JUSTIFIKASI
7.1.5.2	Kemudahkesanan pengukuran

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 4/42

2.0 MAKLUMAT KORPORAT LEMBAGA KEMAJUAN JOHOR TENGGARA (KEJORA)

2.1 Sejarah dan Latar Belakang KEJORA

Wilayah Johor Tenggara merangkumi kawasan seluas 151,231 hektar Wilayah Semenanjung Pengerang dan 149,919 hektar Wilayah Johor Tengah. Bagi melaksanakan pembangunan di kawasan ini, Lembaga Kemajuan Johor Tenggara atau KEJORA ditubuhkan pada 1 Jun 1972 di bawah Akta Parlimen 75 (Akta Lembaga Kemajuan Johor Tenggara Tahun 1972) dan Enakmen Negeri (Enakmen Lembaga Kemajuan Johor Tenggara 1972) yang memberi fungsi dan kuasa-kuasa tertentu untuk membangunkan Wilayah Johor Tenggara (KEJORA).

2.2 Carta Organisasi


Sebagaimana *Lampiran B (Carta Organisasi KEJORA)*,

2.3 Visi

Menjadikan Wilayah KEJORA Makmur dan Sejahtera Pada Tahun 2020.

2.4 Misi

Menerajui Pembangunan Wilayah Johor Tenggara Melalui Pemerkasaan Modal Insan dan Pemapanan Ekonomi Secara Strategik dan Berkesan.

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 5/42

2.5 Dasar Kualiti KEJORA

KEJORA komited dalam menentukan, merancang, menyediakan perkhidmatan dan melaksana proses-proses Kawalan Pembangunan, Perkhidmatan Kawalan Perniagaan dan Menentukan Projek-projek dengan cekap, berkesan dan sempurna sebagai pusat pertumbuhan ekonomi yang berdaya saing dan sentiasa memenuhi kehendak-kehendak pelanggan secara berterusan demi kesejahteraan penduduk di Wilayah Johor Tenggara.

2.6 Objektif Operasi

Objektif KEJORA berdasarkan kepada tiga objektif öDasar Ekonomi Baruö iaitu mengurangkan ketidakseimbangan ekonomi, mewujudkan peluang-peluang pekerjaan dan mempercepatkan pertumbuhan ekonomi di Wilayah Johor Tenggara.


2.7 Objektif Kualiti

Objektif-objektif Kualiti KEJORA adalah seperti berikut:

1) *Pengurusan Permohonan Sewaan dan Pajakan Kawasan Tanaman Campuran dan Akuakultur*

Untuk memastikan pengurusan permohonan pajakan tanah dan sewaan tanah Kawasan Tanaman Campuran dan akuakultur KEJORA dibuat secara teratur dan diluluskan dalam tempoh 60 hari daripada permohonan lengkap diterima.

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 6/42

2) Pengurusan Pembangunan, Bimbingan dan Kemudahan Usahawan

Memastikan petugas melaksanakan kerja mengikut prosedur dan peraturan-peraturan yang ditetapkan bagi memastikan pengurusan program latihan, bimbingan dan bantuan lanjutan keusahawanan selaras dengan kehendak dan keperluan objektif penubuhan KEJORA.

3) Pengurusan Pembangunan Modal Insan Masyarakat Luar Bandar Melalui Program Latihan


Memastikan pengurusan Pembangunan Modal Insan untuk penduduk kampung tradisi Wilayah KEJORA bersistematik selaras dengan kehendak Pelan Strategik KEJORA.

4) Pengurusan Pembangunan Tanah Dan Penjualan Rumah

Menentukan tatacara berkenaan perkara-perkara yang perlu diteliti dan disediakan dalam proses permohonan pemberimilikan tanah dan sambungan pajakankecil/sewaan di KEJORA dipatuhi.

Menyediakan tatacara berkenaan semakan dan ulasan pembangunan hartanah yang melibatkan undang-undang berkaitan tanah dan pemilikan hartanah bagi memastikan hartanah disempadan berhampiran tidak terganggu akibat dari pembangunan disekelilingnya.

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 7/42

Menyediakan tatacara berkenaan semakan dan ulasan Pelan ÷As-Builtø yang disediakan oleh pihak kontraktor melalui bahagian-bahagian di KEJORA setelah kerja-kerja tapak selesai dilaksanakan sebelum bayaran interim sepenuhnya boleh dijelaskan kepada kontraktor.


5) Perancangan Pembangunan Fizikal Dan Pengurusan Projek Pembangunan

Untuk memastikan kajian bandar dan luar bandar dapat dilaksanakan sehingga siap dan bertujuan untuk memastikan projek penswastaaan KEJORA dapat dilaksanakan sehingga siap dan dipantau dari semasa ke semasa.

Perlantikan perunding dapat dilaksanakan dalam tempoh 90 hari daripada penerimaan surat kebenaran dan pelepasan jabatan teknik untuk melantik perunding sehingga Surat Setuju Terima ditandatangani oleh Juruperunding yang dilantik.

Pelawaan projek kepada kontraktor yang dilantik dapat dibuat dalam tempoh 120 hari selepas tarikh sesi lawatan tapak sehingga Surat Setuju Terima dikembalikan sepertimana Surat Pekeliling Perbendaharaan berkaitan dengan prosedur penyediaan, penilaian dan penerimaan Tender (Bil. 2 Tahun 2005) yang telah ditetapkan oleh Kerajaan Malaysia.

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 8/42

Penyeliaan dan pemantauan projek tender dan sebutharga dapat dibuat secara berkualiti dengan mematuhi semua spesifikasi yang telah ditetapkan. Pelaksanaan projek dapat diukur dengan ketetapan masa, kualiti binaan, selamat dan sejahtera untuk golongan yang disasarkan.

6) Pembangunan Pelancongan

Menjadikan sektor pelancongan sebagai salah satu pemangkin utama bagi pertumbuhan Wilayah Johor Tenggara menerusi penyediaan pelbagai kemudahan dan tarikan pelancongan samada oleh kerajaan mahupun sektor swasta berdasarkan perancangan, sasaran dan peruntukan yang diluluskan pada tahun semasa.

2.8 Lokasi dan Alamat

LEMBAGA KEMAJUAN JOHOR TENGGARA (KEJORA)

(Kementerian Pembangunan Luar Bandar),

Bangunan Ibu Pejabat KEJORA,

Jalan DatoøHj. Hassan Yunus,

81930 , Bandar Penawar,


Johor Darul Taøzim.

Tel: 07-8221 601 ó 610 dan 07-8843000

Fax: 07-8221 600

Laman Web Rasmi: <http://www.kejora.gov.my>

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 9/42


3.0 SKOP PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI

3.1 Skop Pelaksanaan

KEJORA komited melaksanakan aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan dalam Sistem Pengurusan Kualiti sepertimana yang dinyatakan dalam Skop Pelaksanaan Utama dan sokongan iaitu:-

- 1) Pengurusan Permohonan Sewaan dan Pajakan Kawasan Tanaman Campuran dan Akuakultur;
- 2) Pengurusan Pembangunan Modal Insan Masyarakat Luar Bandar dan Usahawan Tempatan;
- 3) Pengurusan Pembangunan Tanah dan Penyelenggaraan Bangunan;
- 4) Perancangan Pembangunan Fizikal dan Pengurusan Projek Pembangunan;
- 5) Pembangunan dan Pelaksanaan Aktiviti Pelancongan; dan
- 6) Aktiviti-Aktiviti Sokongan Berkaitan.

Melalui pelaksanaan tersebut, KEJORA akan memberi komitmen yang berterusan agar proses penambahbaikan dapat dilaksanakan daripada semasa ke semasa.

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 10/42

4.0 KONTEKS KEJORA

4.1 Pefahaman dan Konteks KEJORA

KEJORA telah mengenalpasti isu luaran dan dalaman (Rujuk Lampiran C) yang berkaitan dengan matlamat dan hala tuju strategik yang akan mempengaruhi kemampuan untuk mencapai keputusan yang dikehendaki oleh Sistem Pengurusan Kualiti.


KEJORA akan memantau dan mengkaji informasi tentang isu luaran dan dalaman yang berkenaan secara berkala untuk memastikan Sistem Pengurusan Kualiti yang dilaksanakan masih relevan dengan keperluan pihak-pihak tersebut.

4.2 Pefahaman Kehendak dan Jangkaan Pihak Berkepentingan

Disebabkan kesan atau impak yang berpotensi ke atas kemampuan KEJORA untuk menyampaikan perkhidmatan secara konsisten yang memenuhi kehendak pelanggan dan keperluan perundangan, KEJORA telah mengenalpasti:

- a) Pihak yang berkepentingan yang berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti
- b) Keperluan pihak yang berkepentingan yang berkaitan dengan Sistem Pengurusan Kualiti (Rujuk lampiran D)

KEJORA juga memantau dan mengkaji informasi tentang pihak yang berkepentingan serta keperluannya.

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 11/42

4.3 Menentukan Skop Sistem Pengurusan Kualiti

KEJORA telah mengenalpasti sempadan dan kesesuaian Sistem Pengurusan Kualiti yang diwujudkan untuk skop yang dilaksanakan melalui arah tuju dan Perancangan Strategik yang telah dilaksanakan.

KEJORA juga telah mengenalpasti skop sebagaimana perkara 3.0 dengan mengambil kira perkara ó perkara seperti berikut :

- a) Isu luaran dan dalaman rujuk kepada 4.1;
- b) Keperluan pihak yang berkepentingan rujuk kepada 4.2; dan
- c) Proses dan perkhidmatan KEJORA

Skop hendaklah boleh digunakan dan di selenggara sebagai dokumen-dokumen informasi yang menyatakan;


- Keterangan mengenai hubungkait antara proses dalam Sistem Pengurusan Kualiti.
- Skop untuk Sistem Pengurusan Kualiti termasuk perincian dan justifikasi jika sesuatu keperluan tidak diperlukan.

4.4 Sistem Pengurusan Kualiti dan Proses-prosesnya

KEJORA telah mewujudkan dokumen, melaksana dan menyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti dan penambahbaikan berterusan yang berkesan selaras dengan keperluan standard. KEJORA perlu:


- a) Menentukan proses-proses yang diperlukan dalam Sistem Pengurusan Kualiti dan pemakaiannya ke atas KEJORA;

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 12/42

- b) Menentukan urutan dan interaksi di antara proses-proses;
- c) Menentukan kriteria dan kaedah yang diperlukan bagi memastikan kedua-dua pelaksanaan dan kawalan proses ini berkesan;
- d) Memastikan terdapatnya sumber dan maklumat yang diperlukan bagi menyokong pelaksanaan dan pemantauan proses-proses;
- e) Memantau, mengukur (jika berkenaan) dan menganalisis proses-proses;
- f) Risiko dan peluang berdasarkan keperluan 6.1, menerangkan mengenai aktiviti-aktiviti dalam sistem kualiti dilaksanakan dan digunapakai dalam prosedur kerja;
- g) Kaedah pemantauan, pengukuran yang sewajarnya dan proses penilaian dan jika perlu, perubahan kepada proses-proses untuk memastikan pencapaian keputusan yang dikehendaki; dan
- h) Peluang penambahbaikan bagi proses dan Sistem Pengurusan Kualiti.

KEJORA juga telah menyelenggara maklumat yang telah didokumenkan dalam proses kerja yang akan dilaksanakan mengikut perancangan.

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 13/42

5.0 KEPIMPINAN


5.1 Kepimpinan Dan Komitmen

5.1.1 Kepimpinan dan Komitement dalam Sistem Pengurusan Kualiti

Pengurusan Atasan KEJORA komited kepada pembangunan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015, dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik sistem bagi menjamin keberkesanannya dengan:

- a) Kebertanggungjawaban keatas keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti;
- b) Memastikan polisi kualiti dan objektif kualiti diwujudkan untuk sistem pengurusan kualiti dan selaras dengan hala tuju strategik dan konteks KEJORA;
- c) Memastikan polisi kualiti disampaikan, difahami dan dilaksanakan dalam KEJORA;
- d) Memastikan integrasi keperluan sistem pengurusan kualiti ke dalam proses KEJORA;
- e) Memberi kesedaran tentang pendekatan proses;
- f) Memastikan terdapat sumber dan anggota kerja mencukupi untuk pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti;

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 14/42


- g) Menyampaikan kepentingan Pengurusan Kualiti yang berkesan dan mematuhi keperluan Sistem Pengurusan Kualiti;
- h) Memastikan Sistem Pengurusan Kualiti mencapai keputusan yang disasarkan;
- i) Penglibatan, arahan dan sokongan kepada warga KEJORA untuk menyumbang kepada keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti
- j) Menggalakkan kesedaran secara berterusan
- k) Menyokong peranan pengurusan yang berkaitan bagi kepimpinan semasa melaksanakan tanggungjawab

5.1.2 Tumpuan Kepada Pelanggan

Pengurusan KEJORA juga telah menunjukkan kepimpinan dan komitmen tentang tumpuan kepada pelanggan dengan memastikan perkara-perakara berikut:-

- a) Keperluan pelanggan dan undang - undang serta peraturan yang berkenaan dikenalpasti dan dipenuhi;
- b) Risiko dan peluang yang mempengaruhi pematuhan kepada perkhidmatan serta kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dikenalpasti dan diatasi;

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 15/42

- c) Tumpuan kepada menyediakan perkhidmatan yang memenuhi kehendak pelanggan dan perundangan yang berkaitan secara berterusan serta keperluan peraturan dikekalkan;
- d) Tumpuan kepada meningkatkan kepuasan pelanggan dikekalkan


5.2 Polisi Kualiti KEJORA

5.2.1 Pihak Pengurusan Atasan telah mewujudkan, mengkaji semula dan mengekalkan polisi kualiti yang;

- a) Selaras dengan tujuan dan konteks KEJORA;
- b) Menyediakan rangka kerja untuk menetapkan dan menyemak objektif kualiti;
- c) Melibatkan komitmen untuk memenuhi keperluan yang berkaitan;
- d) Melibatkan komitmen terhadap penambahbaikan yang berterusan kepada Sistem Pengurusan Kualiti

5.2.2 Polisi Kualiti hendaklah;

- a) Wujud sebagai maklumat yang didokumenkan
- b) Disampaikan, difahami dan dilaksanakan dalam KEJORA
- c) Diwujudkan untuk pihak berkepentingan yang bersesuaian


	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 16/42

5.3 Peranan, Tanggungjawab dan Kuasa

Pengurusan atasan akan memastikan tanggungjawab dan kuasa untuk peranan berkaitan adalah ditugaskan, disampaikan dan difahami dalam KEJORA.

Pengurusan atasan perlu memberi tanggungjawab dan kuasa untuk:-

- a) Memastikan proses yang diperlukan bagi Sistem Pengurusan Kualiti diwujudkan, dilaksanakan dan diselenggarakan dan keperluan MS ISO 9001:2015
- b) Memastikan hasil yang disasarkan disampaikan melalui proses-proses yang dirancang
- c) Melaporkan kepada Pengurusan Atasan KEJORA tentang prestasi Sistem Pengurusan Kualiti KEJORA serta apa-apa keperluan untuk penambahbaikan.
- d) Memastikan kesedaran mengenai keperluan pelanggan dalam KEJORA digalakkan
- e) Memastikan integriti Sistem Pengurusan Kualiti diselenggara sekiranya perubahan kepada Sistem Pengurusan Kualiti yang telah dirancang dan dilaksana.

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 17/42

6.0 PERANCANGAN UNTUK SISTEM PENGURUSAN KUALITI

6.1 Tindakan Untuk Menangani Risiko dan Peluang

6.1.1 Dalam merancang Sistem Pengurusan Kualiti, KEJORA perlu mengambilkira isu-isu yang dibangkitkan pada 4.1 dan merujuk kepada keperluan 4.2 dan mengenalpasti risiko dan peluang yang perlu ditangani untuk :-

- i. Memberi jaminan kepada Sistem Pengurusan Kualiti dapat mencapai keputusan yang disasarkan;
- ii. Mengelakkan atau mengurangkan kesan yang tidak diingini;
- iii. Mencapai penambahbaikan secara berterusan


6.1.2 KEJORA telah merancang:-

- i. Tindakan untuk menangani risiko dan peluang
- ii. Bagaimana untuk menyepadu, melaksana tindakan kepada proses-proses Sistem Pengurusan Kualiti dan menilai keberkesanan tindakan tersebut.

Tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang adalah selari dengan impak berpotensi ke atas pematuhan proses dan perkhidmatan.

6.2 Objektif Kualiti dan Perancangan Untuk Mencapai Objektif Kualiti

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 18/42

6.2.1 KEJORA telah mewujudkan Objektif Kualiti pada fungsi, peringkat dan proses berkaitan Objektif Kualiti

2.7 adalah:-

- a) Konsisten dengan polisi kualiti
- b) Dapat diukur
- c) Mengambil kira keperluan yang digunapakai
- d) Berkaitan dengan pematuhan proses dan perkhidmatan serta peningkatan kepada kepuasan pelanggan
- e) Dipantau
- f) Disampaikan
- g) Dikemaskin sewajarnya


KEJORA perlu mengekalkan informasi yang didokumenkan dalam Objektif Kualiti.

6.2.2 Dalam merancang bagaimana untuk mencapai Objektif Kualiti KEJORA perlu mengenalpasti:-

- i. Apa yang akan dilakukan
- ii. Sumber yang diperlukan
- iii. Siapa yang bertanggungjawab
- iv. Bila ia akan siap
- v. Bagaimana keputusan dinilai

6.3 Merancang Perubahan

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 19/42

Semasa KEJORA mengenalpasti keperluan untuk membuat perubahan kepada Sistem Pengurusan Kualiti (lihat 4.4), perubahan tersebut perlu dilaksana secara terancang dan sistematik dengan mengambilkira perkara-perkara berikut:-

- a) Tujuan perubahan dan kesan yang berpotensi
- b) Integriti Sistem Pengurusan Kualiti
- c) Sumber yang boleh didapati
- d) Peruntukan dan pengagihan semula tanggungjawab dan kuasa

7.0 SOKONGAN

7.1 Sumber


7.1.1 *Am*

KEJORA perlu mengenalpasti dan menyediakan sumber yang diperlukan untuk mewujudkan, pelaksanaan, penyelenggaraan dan penambahbaikan yang berterusan terhadap Sistem Pengurusan Kualiti. KEJORA perlu mengambilkira:-

- a) Kemampuan, kekangan dan kewujudan sumber dalaman
- b) Keperluan yang diperlukan daripada pembekal luar

7.1.2 *Manusia*

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 20/42

KEJORA akan menentukan semua pegawai dan anggota KEJORA kompeten berdasarkan pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman yang bersesuaian. Keperluan sumber manusia hendaklah dirancang mengikut proses yang ditetapkan oleh KEJORA

7.1.3 Infrastruktur

KEJORA akan mengenalpasti, menyediakan dan menyelenggara infrastruktur untuk operasi dan proses-proses untuk mencapai pematuhan proses dan perkhidmatan

*Nota: Infrastruktur termasuklah

- a) Bangunan dan utiliti berkaitan
- b) Peralatan termasuk perkakasan dan perisian
- c) Pengangkutan
- d) Informasi dan teknologi komunikasi


7.1.4 Persekitaran untuk Proses-proses Operasi

KEJORA akan mengenalpasti, menyediakan dan menyelenggara persekitaran yang diperlukan untuk proses-proses dan untuk mencapai pematuhan proses dan perkhidmatan.

7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.5.1 KEJORA akan menentukan dan menyediakan

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 21/42

semua sumber yang diperlukan bagi tujuan pemantauan dan pengukuran perkhidmatan yang diberikan.

7.1.5.2 KEJORA tidak menggunakan peralatan atau perkakasan bagi tujuan pemantauan kerana semua dibuat secara penyemakan dan pemeriksaan dokumentasi.

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

KEJORA perlu menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk operasi proses-prosesnya bagi mencapai pematuhan proses dan perkhidmatan.

Pengetahuan ini hendaklah dikekalkan dan disedia seperti yang diperlukan.


KEJORA dalam menangani perubahan keperluan dan trend, hendaklah mengambilkira pengetahuan sedia ada dan menentukan bagaimana untuk memperoleh atau mengakses apa-apa pengetahuan tambahan yang diperlukan.

7.2 Kecekapan

KEJORA akan:-

- a) Menentukan kecekapan yang diperlukan oleh seseorang dalam melaksana kerja-kerja yang dilaksanakan yang akan mempengaruhi kualiti prestasi seseorang
- b) Memastikan seseorang itu berkebolehan berdasarkan pendidikan, latihan atau pengalaman

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 22/42

- c) Mengambil tindakan bagi memperoleh kecekapan yang diperlukan dan menilai keberkesanan tindakan yang diambil.
- d) Menyimpan maklumat yang didokumenkan secukupnya sebagai bukti kecekapan

7.3 Kesedaran


KEJORA akan memastikan bahawa orang yang melakukan kerja di bawah kawalan mengetahui:-

- a) Dasar Kualiti
- b) Objektif kualiti yang berkaitan
- c) Sumbangan kepada keberkesanan sistem pengurusan kualiti termasuk manfaat peningkatan prestasi
- d) Implikasi apabila tidak mematuhi keperluan system pengurusan kualiti

7.4 Komunikasi

KEJORA akan menentukan komunikasi dalaman dan luaran yang berkaitan dengan SPK termasuk:-

- a) Perkara apa yang dikomunikasikan
- b) Bila akan berkomunikasi
- c) Dengan siapa untuk berkomunikasi
- d) Bagaimana berkomunikasi
- e) Siapa yang berkomunikasi

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 23/42

7.5 Maklumat yang didokumenkan

7.5.1 Am

SPK KEJORA termasuk:-

- a) Maklumat yang didokumenkan diperlukan oleh MS ISO 9001:2015
- b) Maklumat yang didokumenkan ditentukan oleh KEJORA bagi keberkesanan SPK

7.5.2 Membuat dan mengemaskini

Dalam membuat dan mengemaskini maklumat yang didokumenkan, KEJORA hendaklah memastikan kesesuaian:-


- a) Pengenalan dan penerangan
- b) Format
- c) Semakan dan kelulusan untuk kesesuaian dan pematuhan

7.5.3 Kawalan terhadap maklumat yang didokumenkan

7.5.3.1 Maklumat yang didokumenkan mengikut keperluan SPK dan MS ISO 9001:2015 perlu dikawal untuk memastikan:-

- a) Ianya mudah didapati dan sesuai untuk digunakan dimana dan bila diperlukan
- b) Ia dikawal dan dilindungi sewajarnya

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 24/42

7.5.3.2 Untuk mengawal maklumat yang telah didokumenkan, KEJORA akan mengawalselia aktiviti di bawah jika perlu:-

- a) Pengedaran, pengaksesan, mendapatkan dan penggunaan
- b) Penyimpanan dan pemeliharaan
- c) Kawalan ke atas perubahan
- d) Penyimpanan dan pelupusan

Maklumat dokumen luaran yang dikenalpasti oleh KEJORA sebagai keperluan untuk perancangan dan operasi SPK hendaklah dikenalpasti sewajarnya dan dikawal.


8.0 OPERASI

8.1 Perancangan Operasi dan Kawalan

KEJORA perlu merancang, melaksana dan mengawal proses (lihat 4.4) yang diperlukan bagi memenuhi keperluan untuk menyediakan proses dan perkhidmatan dan untuk melaksanakan tindakan yang ditentukan dalam Keperluan 6 dengan:-

- a) Menentukan keperluan untuk proses dan perkhidmatan
- b) Mewujudkan criteria untuk proses-proses dan untuk penerimaan proses dan perkhidmatan
- c) Menentukan sumber yang diperlukan untuk mencapai keakuratan terhadap proses dan perkhidmatan
- d) Melaksanakan kawalan ke atas proses-proses mengikut kriteria

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 25/42

- e) Mengekalkan maklumat yang didokumenkan setakat yang diperlukan agar proses dilaksanakan seperti yang dirancang dan menunjukkan pematuhan kepada keperluan proses dan perkhidmatan

Output perancangan hendaklah sesuai untuk operasi KEJORA. KEJORA perlu mengawal perubahan yang dirancang dan mengkaji kesan daripada perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk mengurangkan apa-apa kesan negatif jika perlu.


8.2 Keperluan Proses dan Perkhidmatan

8.2.1 Komunikasi Pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan termasuk:-

- a) Menyediakan maklumat berkaitan proses dan perkhidmatan
- b) Mengendalikan pertanyaan, kontrak atau pesan termasuk perubahan
- c) Mengapatakan maklum balas pelanggan yang berkaitan dengan proses dan perkhidmatan termasuk aduan pelanggan
- d) Mengendalikan atau memelihara harta pelanggan jika berkaitan
- e) Mewujudkan keperluan khas untuk tindakan luar jangka jika perlu

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 26/42

8.2.2 Menentukan keperluan yang berkaitan dengan proses dan perkhidmatan

Dalam menentukan keperluan untuk proses dan perkhidmatan yang akan ditawarkan kepada pelanggan, KEJORA akan memastikan bahawa:


- a) Keperluan proses dan perkhidmatan termasuk yang dikira perlu oleh KEJORA dan perundangan yang terpakai dan keperluan peraturan
- b) Ia berkemampuan untuk memenuhi keperluan dan menyokong tuntutan proses dan perkhidmatan yang ditawarkan.

8.2.3 Semakan keperluan berkaitan dengan proses dan perkhidmatan

8.2.3.1 KEJORA akan membuat semakan sebelum bersedia untuk membekalkan proses dan perkhidmatan kepada pelanggan termasuk:-

- a) Keperluan yang ditetapkan oleh pelanggan termasuk keperluan semasa dan selepas penghantaran
- b) Keperluan tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi sesuai untuk penggunaan yang diinginkan atau dimaksudkan apabila diketahui
- c) Keperluan yang ditentukan
- d) Keperluan perundangan dan peraturan yang berlaku untuk proses dan perkhidmatan

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 27/42

- e) Kontrak atau pesan yang berbeza daripada yang terdahulu dinyatakan sebelumnya


Keperluan pelanggan hendaklah disahkan oleh KEJORA sebelum penerimaan, apabila pelanggan tidak menyediakan kenyataan yang didokumenkan terhadap keperluan mereka.

8.2.3.2 KEJORA akan menyimpan maklumat yang didokumenkan seperti yang berkenaan:-

- a) Hasil dari semakan semula proses dan perkhidmatan
- b) Keperluan-keperluan baru atau tambahan yang berkaitan dengan perkhidmatan.

8.2.4 *Keperluan perubahan terhadap perkhidmatan*

KEJORA akan memastikan semula dokumen dan maklumat yang berkaitan akan dipinda dan pemakluman diberikan kepada kakitangan untuk memastikan perubahan yang berlaku diumumkan.

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 28/42

8.3 Rekabentuk Dan Pembanguna Proses Dan Perkhidmatan

8.3.1 Umum


KEJORA akan menubuhkan, melaksana dan menyimpan proses rekabentuk dan pembangunan yang sewajarnya untuk memastikan proses dan perkhidmatan yang berikutnya.

8.3.2 Rekabentuk dan perancangan pembangunan

KEJORA akan merancang serta mengawal reka bentuk dan pembangunan produk. Dalam tempoh rekabentuk dan perancangan pembangunan, KEJORA akan menentukan:

- a) Jenis, tempoh dan kerumitan rekabentuk dan pembangunan
- b) Peringkat-peringkat rekabentuk dan pembangunan
- c) Semakan, penentusahan dan pengesahan yang sesuai untuk setiap reka bentuk dan pembangunan; dan
- d) Tanggungjawab serta kuasa ke atas reka bentuk dan pembangunan
- e) Sumber dalaman dan luaran yang diperlukan bagi rekabentuk dan pembangunan
- f) Keperluan untuk mengawal di antara orang yang terlibat
- g) Keperluan penglibatan pelanggan
- h) Keperluan peruntukan proses dan perkhidmatan
- i) Tahap kawalan yang dijangka dan maklumat yang didokumenkan

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 29/42

8.3.3 *Rekabentuk dan pembanguna input*

KEJORA akan menentukan keperluan penting jenis proses dan perkhidmatan yang direka dan dibangunkan dengan mengambil kira:-

- a) Fungsi dan prestasi keperluan
- b) Maklumat serupa yang diperoleh dari rekabentuk terdahulu
- c) Keperluan perundangan dan peraturan
- d) Piawaian atau kod amalan bahawa KEJORA telah komited untuk melaksanakan
- e) Potensi akibat dari kegagalan


Input hendaklah mencukupi, lengkap tidak kabur. Konflik input rekabentuk dan pembangunan hendaklah diselsaikan dan maklumat yang didokumenkan kepada input rekabentuk dan pembangunan hendaklah disimpan

8.3.4 *Kawalan Rekabentuk dan pembanguna*

KEJORA akan menggunakan kawalan bagi memastikan :-

- a) Keputusan yang perlu dicapai telah ditakrifkan
- b) Semakan telah dijalankan bagi memenuhi keperluan
- c) Aktiviti pengesahkan dijalankan untuk memastikan rekabentuk dan pembangunan output memenuhi keperluan input
- d) Aktiviti validasi dijalankan
- e) Apa-apa keperluan yang perlu diambil telah ditetapkan semasa semakan atau aktiviti validasi

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 30/42

- f) Menyimpan maklumat-maklumat yang didokumenkan

8.3.5 *Perubahan Rekabentuk dan pembanguna*


KEJORA akan memastikan rekabentuk dan pembangunan output:-

- a) Memenuhi keperluan input
- b) Mencukupi untuk proses seterusnya
- c) Menjadi rujukan pemantauan dan pengukuran
- d) Menentukan cirri-ciri proses dan perkhidmatan untuk tujuan yang dimaksudkan, keselamtannya dan peruntukan yang sepatutnya

8.3.6 *Perubahan Rekabentuk dan pembangunan*

Perubahan rekabentuk dan pembangunan hendaklah dikenalpasti dan rekod mengenainya perlu diselenggara. Pindaan ke atas rekabentuk dan pembangunan hendaklah disemak dan disahkan (mengikut kesesuaian) serta diluluskan sebelum dilaksanakan. Semakan yang dibuat hendaklah meliputi penilaian ke atas kesan pindaan bahagian-bahagian dan keseluruhan produk yang telah disampaikan.

Rekod dan hasil dari pindaan yang dilakukan dan keperluan tindakan pembetulan hendaklah disenggara.

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 31/42

8.4 Kawalan Terhadap Proses Dan Perkhidmatan Sumber Luaran

8.4.1 Umum


Pihak KEJORA akan menentukan proses khidmat luar dikenalpasti seperti yang diperlukan dalam Sistem Pengurusan Kualiti KEJORA mematuhi keperluan.

Menentukan kawalan ke atas proses-proses khidmat luar, tidak membebaskan tanggungjawab ke atas keakuran pelanggan, keperluan peraturan dan perundangan. Jenis dan takat kawalan proses khidmat luar yang digunapakai, boleh dipengaruhi oleh faktor seperti:

- a) Proses dan perkhidmatan luaran adalah disediakan oleh pembekal luar daripada mana-mana perbadanan untuk proses dan perkhidmatan KEJORA
- b) Proses dan perkhidmatan yang diberikan secara langsung kepada para pelanggan oleh pembekal luar bagi pihak KEJORA
- c) Proses atau sebahagian proses disediakan oleh sumber luar sebagai hasil daripada keputusan KEJORA

KEJORA akan menentukan dan menggunakan kriteria untuk penilaian, pemilihan, pematuhan presatas dan penilaian semula pembekal luar, berdasarkan kepada kemampuan mereka untuk menyediakan proses atau perkhidmatan mengikut keperluan yang ditetapkan.

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 32/42

8.4.2 Jenis dan tahap kawalan

Dalam mengenalpasti proses luar yang dibekalkan, KEJORA perlu mengambilkira:-

- a) Proses luaran yang dibekalkan hendaklah kekal untuk memenuhi kehendak pelanggan, perundangan yang digunapakai dan keperluan peraturan secara konsisten
- b) Keberkesanan terhadap kawalan yang dikenakan oleh pembekal luar.

8.4.3 Maklumat untuk pembekal luar


KEJORA akan menyampaikan keperluan kepada pembekal luar tentang keperluan yang berkaitan untuk:-

- a) Proses dan perkhidmatan yang disediakan atau dilaksana bagi pihak KEJORA
- b) Kelulusan atau pelepasan proses dan perkhidmatan
- c) Kompetensi kakitangan
- d) Interaksi KEJORA dengan pembekal
- e) Kawalan dan pemantauan terhadap prestasi pembekal luar yang digunapakai oleh KEJORA
- f) Aktiviti verifikasi yang dikehendaki oleh KEJORA atau pelanggan KEJORA perlu dilaksana di premis pembekal luar

8.5 Penyediaan Proses Dan Perkhidmatan

8.5.1 Kawalan ke atas proses dan perkhidmatan

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 33/42

KEJORA akan merancang dan melaksanakan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan dibawah keadaan terkawal. Keadaan terkawal hendaklah termasuk:


- a) Adanya maklumat yang menyatakan ciri-ciri proses dan perkhidmatan dan keputusan yang perlu dicapai
- b) Adanya penggunaan peralatan pemantauan dan pengukuran di peringkat yang bersesuaian
- c) Sumber untuk pemantauan dan pengukuran yang sesuai dan sediada
- d) Kegunaan dan kawalan terhadap infrastruktur dan persekitaran proses yang bersesuaian
- e) Pelantikan orang yang cekap termasuk apa-apa kelayakkan yang diperlukan
- f) Pelaksanaan tindak untuk mencegah kesilapan
- g) Pelaksanaan pelepasan produk, aktiviti hantar serah dan selepas hantar serah produk.

8.5.2 *Identifikasi dan kemudahkesanan*

KEJORA akan memastikan pematuhan terhadap proses dan perkhidmatan dengan menggunakan kaedah yang sesuai untuk mengenalpasti, mengawal dan menyimpan maklumat yang didokumenkan.

Bagi urusan yang melibatkan pelanggan/individu, identifikasi dan kemudahkesanan dibuat menggunakan

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 34/42

nombor MyKad/nombor fail/nama pelanggan dan alamat bersesuaian.

8.5.3 *Harta milik pelanggan atau pembekal luar*

KEJORA akan memelihara harta pelanggan semasa harta itu di bawah kawalan atau kegunaan KEJORA. KEJORA akan mengenalpasti, menentusahkan, menjaga serta melindungi harta pelanggan yang disediakan untuk kegunaan atau dimasukkan ke dalam produk.

Jika harta hakmilik pelanggan atau pembekal luar hilang, rosak atau didapati tidak sesuai untuk digunakan, KEJORA akan melaporkan perkara tersebut kepada pelanggan atau pembekal luar.

8.5.4 *Pemeliharaan*


KEJORA akan menentukan pemeliharaan produk yang diterima sepanjang pelaksanaan program diselenggara dan dipelihara sebaiknya untuk mengekalkan pematuhan kepada keperluan.

8.5.4 *Aktiviti selepas penghantaran*

KEJORA akan memenuhi keperluan aktiviti selepas penyampaian proses dan perkhidmatan dalam menentukan sejauh mana aktiviti selepas penghantaran dengan mengambilkira:-

- a) Keperluan undang-undang dan peraturan

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 35/42

- b) Risiko berhubung dengan proses dan perkhidmatan
- c) Sifat, penggunaan dan jangkahayat proses dan perkhidmatan
- d) Keperluan dan maklumbalas pelanggan

8.5.5 Kawalan Perubahan

KEJORA akan menyemak dan mengawal perubahan penting yang tidak dirancang dalam penyediaan proses dan perkhidmatan dan menyimpan maklumat yang didokumenkan bagi memastikan pematuhan berterusan dengan keperluan yang dinyatakan.


8.6 Pelepasan Produk Dan Perkhidmatan

KEJORA akan menyediakan kaedah untuk memantau dan mengukur ciri-ciri perkhidmatan untuk menentusahkan bahawa keperluan produk telah dicapai. Perkara ini hendaklah dilaksanakan pada tahap yang bersesuaian dalam proses penghasilan produk selaras dengan perancangan. Bukti keakuran terhadap kriteria penerimaan akan diselenggara.

8.7 Kawalan Ketidapatuhan Output

KEJORA akan menyediakan prosedur bagi menentukan pengurusan perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi, dikawal dan diasingkan bagi mencegah produk/perkhidmatan yang terlibat dari penggunaan yang tidak dirancang yang dikesan selepas penghantaran, semasa atau selepas penyediaan perkhidmatan.

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 36/42

KEJORA akan menangani ketidakpatuhan output dalam satu atau lebih daripada cara yang berikut:-

- a) Pembetulan
- b) Pengasingan, pengawalan, digugurkan dari proses dan perkhidmatan
- c) Memaklumkan kepada pelanggan
- d) Mendapatkan kebenaran untuk penerimaan konsesi

Semua laporan berkenaan perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi akan dikemaskini dan diselenggarakan dari semasa ke semasa serta dikemukakan ke dalam mesyuarat bahagian berkaitan dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan KEJORA untuk disahkan.


9.0 PENILAIAN PRESTASI

9.1 Pemantauan, pengukuran, analisa dan penilaian

9.1.1 Umum

KEJORA hendaklah merancang dan melaksanakan proses pemantauan, pengukuran, analisis serta

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 37/42

penambahbaikan yang diperlukan bagi mengenalpasti perkara-perkara berikut:-

- a) Apa yang perlu dipantau dan diukur
- b) Kaedah pemantauan, pengukuran, analisa dan penilaian jika berkaitan untuk memastikan keputusan yang sah
- c) Bila pemantauan dan pengukuran dijalankan
- d) Bila keputusan pemantauan dan pengukuran perlu di analisa dan dinilai.

KEJORA akan menilai prestasi dan keberkesanan berdasarkan keperluan yang telah dikenalpasti dan mengekalkan maklumat dokumen yang bersesuaian sebagai bukti keputusan.


9.1.2 Kepuasan Pelanggan

KEJORA akan memantau maklumat berkaitan dengan tanggapan pelanggan sama ada atau tidak KEJORA memenuhi keperluan pelanggan dengan menyediakan kaedah untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang dibekalkan. Kepuasan pelanggan diukur melalui kaedah maklumbalas dan kajian terhadap kepuasan mereka.

9.1.3 Analisis dan penilaian

KEJORA akan menentukan, mengumpul dan menganalisis data yang bersesuaian bagi menunjukkan kesesuaian dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti dan menilai jika penambahbaikan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti yang berterusan dapat dilaksanakan.

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 38/42

Perkara ini hendaklah termasuk data yang dijana hasil daripada pemantauan dan pengukuran serta sumber lain yang berkaitan.

Analisis data akan menyediakan maklumat-maklumat berikut:


- a) Menilai keakuran terhadap keperluan produk
- b) Menilai dan ,meningkatkan kepuasan pelanggan
- c) Memastikan pematuhan dan keberkesanan SPK
- d) Menunjukkan perancangan dilaksanakan dengan berkesan
- e) Menilai prestasi proses yang dilaksanakan untuk menangani risiko dan peluang
- f) Menilai prestasi pembekal luar
- g) Mengenalpasti keperluan atau penambahbaikan dalam SPK

Pengumpulan Data yang dilakukan di KEJORA hendaklah digunapakai untuk input Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

9.2 Audit Dalaman

9.2.1 KEJORA akan menjalankan audit dalaman secara berkala iaitu sekurang-kurangnya sekali setahun bagi menentukan sama ada atau tidak Sistem Pengurusan Kualiti:

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 39/42

- a) Akur dengan perancangan, keperluan Standard Antarabangsa serta keperluan Sistem Pengurusan Kualiti yang diwujudkan di KEJORA;
- b) Telah dilaksanakan dan diselenggarakan secara berkesan.

9.2.2 KEJORA akan melatih dan melantik Juruaudit Dalaman untuk menjalankan audit dalaman.

Audit Dalaman hendaklah dirancang dengan mengambil kira status dan kepentingan proses dan bidang yang hendak diaudit, disamping keputusan audit terdahulu. Kriteria, skop, kekerapan dan kaedah audit hendaklah ditetapkan. Pemilihan juruaudit dan pelaksanaan audit akan menentukan objektif dan kesaksamaan proses audit. Juruaudit tidak boleh mengaudit kerjanya sendiri.


Prosedur Audit Dalaman (KEJ/S/007) telah diwujudkan bagi menetapkan tanggungjawab dan keperluan bagi prancangan dan pelaksanaan audit, kewujudan rekod serta pelaporan keputusan audit.

Rekod audit dan keputusannya akan diselenggarakan.

Pegawai yang bertanggungjawab ke atas bidang yang sedang diaudit hendaklah memastikan apa-apa pembetulan dan tindakan pembetulan yang diperluakan dibuat tanpa berlengah bagi menghapuskan ketidakpatuhan yang dikesan serta puncanya.

Audit susulan akan dijalankan untuk mengesan keberkesanan tindakan pembetulan dan laporan tindakan

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 40/42

susulan disedia bagi makluman kepada Pengurusan KEJORA.

9.3 Kajian Semula Pengurusan

9.3.1 *Umum*

Sistem Pengurusan Kualiti KEJORA hendaklah dikaji semula sekurang-kurangnya **sekali setahun** untuk memastikan kesesuaian, kemampuan dan keberkesannya yang berterusan dan sejajar dengan hala tuju strategik KEJORA.

9.3.2 *Input Kajian Semula*


Input Kajian Semula Pengurusan hendaklah termasuk maklumat mengenai:

- a) Status tindakan dari kajian pengurusan yang terdahulu.
- b) Perubahan dan isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan SPK.

9.3.3 *Output Kajian Semula*

Output Kajian Semula Pengurusan akan meliputi apa-apa keputusan dan tindakan yang berkaitan perkara-perkara berikut:

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 41/42

- a) Penambahbaikan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti KEJORA ke atas proses-proses yang terlibat
- b)
- c) Keperluan untuk perubahan berkaitan Sistem Pengurusan Kualiti
- d) Keperluan Sumber

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 Umum


KEJORA akan menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan pelaksanaan tindakan yang perlu bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ianya hendaklah meliputi:-

- a) Menambahbaik proses dan perkhidmatan bagi mengelak ketidakpatuhan, menentukan keperluan dan jangkaan masa depan
- b) Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diinginkan
- c) Meningkatkan prestasi dan keberkesanan system pengurusan kualiti.

10.2 Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan

10.2.1 KEJORA akan mengambil tindakan menghapuskan punca ketidakpatuhan bagi mencegah ianya berulang termasuk yang berbangkit daripada aduan, KEJORA hendaklah:-

DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI KEJORA / MK	NO. RUJ. DOKUMEN : KEJ/MK
		NO. KELUARAN : 04
		TARIKH : 25 SEPT 2018
		MUKA SURAT : 42/42

- a) Mengambil tindakan terhadap ketidakpatuhan, jika berkaitan
 - i. Mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkan
 - ii. Menangani kesannya

- b) Menilai keperluan tindakan untuk menyingkirkan punca ketidakpatuhan agar ia tidak berulang dan tidak berlaku di tempat lain dengan:-
 - i. Mengkaji semula ketidakpatuhan
 - ii. Mengenalpasti punca ketidakpatuhan
 - iii. Mengenalpasti jika ketidakpatuhan yang sama wujud atau berpotensi untuk wujud

- c) Melaksanakan sebarang tindakan yang perlu
- d) Mengkaji semula keberkesanan terhadap sebarang tindakan pembedahan yang diambil
- e) Mengemaskini risiko dan peluang dan membuat penambahbaikan ke atas sistem pengurusan kualiti jika perlu

10.3 Penambahbaikan Berterusan

KEJORA akan menambahbaik kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti secara berterusan. Mengambil kira analisis dan penilaian serta output kajian semula pengurusan bagi menentukan samada terdapat keperluan atau peluang-peluang yang boleh menyokong penambahbaikan.