



MS ISO 9001:2015
MANUAL KUALITI

REKOD PINDAAN

Bil	Maklumat Ringkas Pindaan	Tarikh Kuatkuasa Pindaan
1.	Peralihan kepada ISO 9001:2015.	1.11.2017
2.	Pindaan Lampiran 7 (Objektif Kualiti Jabatan Lesen (JL), Jabatan Hal Ehwal Korporat (JHEK) dan Jabatan Pembangunan dan Kejuruteraan (JPK).	15.12.2018
3.	Pindaan Lampiran 2 (Isu Luaran dan Isu Dalaman) & Lampiran 3 (Keperluan dan Jangkaan Pihak Berkepentingan)	1.4.2019
4.	Pindaan Klausula 6.1 'Peluang' secara spesifiknya merujuk kepada Daftar Peluang (sebelum ini secara umumnya merujuk kepada Pelan Tindakan dalam Pelan Strategik).	1.4.2019
5.	Pindaan Klausula 6.2 Objektif Kualiti dan perancangan untuk mencapainya iaitu mesyuarat pengurusan kepada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP).	1.4.2019
6.	Pindaan Lampiran 7 (Objektif Kualiti Unit Sewaan, JPPPH) iaitu tarikh terima borang dipinda kepada tarikh tutup iklan.	27.11.2019
8.	Pindaan perkara 5.1.1, 5.3, perkara 6.1, 6.2 dan 6.3 seperti lampiran.	1.08.2022

KANDUNGAN MANUAL KUALITI


ISI KANDUNGAN	MUKA SURAT
1. PENGENALAN	1
2. MAKLUMAT ORGANISASI	
2.1 Latar Belakang Organisasi	1-3
2.2 Visi	3
2.3 Misi	3
2.4 Carta Organisasi	3
3. SKOP PELAKSANAAN	4-5
4. KONTEKS ORGANISASI	
4.1 Memahami Organisasi dan konteksnya	5
4.2 Memahami keperluan dan jangkauan pihak berkepentingan	5
4.3 Menentukan skop sistem pengurusan kualiti	6
4.4 Sistem pengurusan kualiti dan proses-prosesnya	6-8
5.0 KEPIMPINAN	
5.1 Kepimpinan dan komitmen	
5.1.1 Umum	8-12
5.1.2 Tumpuan kepada pelanggan	12
5.2 Dasar	
5.2.1 Mewujudkan Dasar Kualiti	13
5.2.2 Penghebahan Dasar Kualiti	13
5.3 Peranan, tanggungjawab dan kuasa	14

6.0 PERANCANGAN	
6.1 Tindakan untuk menangani risiko dan peluang	15
6.2 Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya	16
6.3 Perancangan perubahan	16-17
7.0 PROSES PENYEDIAAN DAN PENYAMPAIAN PRODUK ATAU PERKHIDMATAN	
7.1 Sumber	
7.1.1 Umum	17
7.1.2 Modal Insan	17
7.1.3 Infrastruktur	17-18
7.1.4 Persekitaran untuk operasi proses-proses	18
7.1.5 Peralatan untuk pemeriksaan dan pengukuran	18
7.1.6 Pengetahuan Organisasi	19
7.2 Kekompetenan	19-20
7.3 Kesedaran	20
7.4 Komunikasi	21
7.5 Maklumat yang didokumenkan	21-22
8.0 OPERASI	
8.1 Perancangan dan kawalan operasi	23
8.2 Keperluan perkhidmatan	24
8.2.1 Komunikasi pelanggan	24
8.2.2 Menentukan keperluan produk dan perkhidmatan	24
8.2.3 Semakan keperluan produk dan perkhidmatan	25
8.2.4 Perubahan kepada keperluan produk dan perkhidmatan	25
8.3 Rekabentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan	26

8.4	Kawalan proses, produk dan perkhidmatan oleh pembekal luar	
8.4.1	Umum	26
8.4.2	Jenis dan takat kawalan	26
8.4.3	Maklumat untuk pembekal luar	27
8.5	Pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan	
8.5.1	Kawalan penyediaan perkhidmatan	27-28
8.5.2	Identifikasi dan kemudahan	28
8.5.3	Harta milik pelanggan atau pembekal	28-29
8.5.4	Pengekalan (Pemeliharaan)	29
8.5.5	Aktiviti selepas penghantaran	30
8.5.6	Kawalan perubahan	30
8.6	Pelepasan produk dan perkhidmatan	30-31
8.7	Kawalan produk dan perkhidmatan takakur	31
9.0	PENILAIAN PRESTASI	
9.1	Pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian	
9.1.1	Umum	32
9.1.2	Kepuasan pelanggan	32
9.1.3	Analisis dan penilaian	33
9.2	Audit dalaman	33-34
9.3	Kajian semula pengurusan	
9.3.1	Umum	34
9.3.2	Input kajian semula pengurusan	34-35
9.3.3	Output kajian semula pengurusan	35
10.0	PENAMBAHBAIKAN	
10.1	Umum	36
10.2	Ketakakuran dan tindakan pembetulan	36
10.3	Penambahbaikan berterusan	37

LAMPIRAN

- i. Lampiran 1 - Carta Organisasi
- ii. Lampiran 2 - Isu luaran dan Isu Dalaman
- iii. Lampiran 3 - Keperluan Pihak Berkepentingan
- iv. Lampiran 4 - Carta Interaksi Proses
- v. Lampiran 5 - Senarai Prosedur
- vi. Lampiran 6 – Senarai Dokumen Luaran
- vii. Lampiran 7 – Objektif Kualiti

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

1. PENGENALAN

Manual Kualiti ini memberi penerangan menyeluruh mengenai Sistem Pengurusan Kualiti **Perbadanan Labuan (selepas ini disebut sebagai PL)**. Manual Kualiti ini disediakan berdasarkan keperluan-keperluan Standard MS ISO 9001:2015.

Penyediaan Manual Kualiti ini memberi tumpuan untuk penyampaian perkhidmatan yang memenuhi keperluan-keperluan pelanggan dan keperluan-keperluan peraturan dan perundangan yang berkaitan di dalam skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti. Di samping itu, Manual Kualiti ini mensasarkan peningkatan berterusan Sistem Pengurusan Kualiti dengan menguruskan semua proses-proses yang terlibat dengan teratur dan berkesan.


2. MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 Latar Belakang Organisasi

Perbadanan Labuan ditubuhkan pada 1 Julai 2001 di bawah Akta 609 (Akta Perbadanan Labuan 2001) hasil penggabungan dua agensi utama iaitu Lembaga Pembangunan Labuan dan Majlis Perbandaran Labuan.

Objektif Perbadanan Labuan adalah seperti berikut:


- a) Memperkasa tadbir urus dan sistem penyampaian perkhidmatan untuk menyejahterakan rakyat;
- b) Memantapkan perancangan pembangunan fizikal dan prasarana untuk kemampanan persekitaran;

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

- c) Meningkatkan kualiti perkhidmatan perbandaran ke arah menjadikan Pulau Bersih, Selesa dan Ceria;
- d) Memantapkan perundangan dan memperkasakan penguatkuasaan bagi menjamin pengurusan Wilayah Persekutuan yang efisien;
- e) Menyediakan persekitaran yang kondusif untuk pertumbuhan ekonomi Labuan yang berdaya saing.

Fungsi-fungsi Perbadanan Labuan mengikut Seksyen 4, Akta 609 - Akta Perbadanan Labuan 2001 adalah seperti berikut :

- a) Memajukan dan merangsang Wilayah Persekutuan Labuan sebagai destinasi pelancongan, kawasan bebas duti dan pusat perdagangan;
- b) Memajukan, merangsang, memudahkan dan mengusahakan pembangunan ekonomi dan sosial dalam Wilayah Persekutuan Labuan;
- c) Memajukan, merangsang dan mengusahakan perkembangan kesenian, kebudayaan, sukan dan aktiviti-aktiviti rekreasi dalam Wilayah Persekutuan Labuan;
- d) Memajukan, merangsang, memudahkan dan mengusahakan pembangunan pelancongan dan infrastruktur serta juga pembangunan tempat tinggal, pertanian, perindustrian dan komersial dalam Wilayah Persekutuan Labuan;
- e) Melaksanakan segala fungsi kerajaan tempatan dalam Wilayah Persekutuan Labuan;

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

- f) Melaksanakan segala fungsi pihak berkuasa perancang tempatan dalam Wilayah Persekutuan Labuan;
- g) Mengawal dan menyelaraskan pelaksanaan aktiviti-aktiviti yang disebut dalam perenggan **(i)**, **(ii)**, **(iii)** dan **(iv)** dalam Wilayah Persekutuan Labuan; dan
- h) Menyelaraskan pelaksanaan aktiviti-aktiviti yang dijalankan oleh agensi-agensi Kerajaan dalam Wilayah Persekutuan Labuan.

2.2 Visi

Menjadikan Wilayah Persekutuan Labuan mampan dan sejahtera menjelang 2026.


2.3 Misi

Memastikan pembangunan terancang bagi menyejahterakan rakyat melalui:

- a) penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkesan,
- b) pembangunan ekonomi yang berterusan,
- c) peningkatan prasarana yang berkualiti,
- d) penyediaan perkhidmatan perbandaran yang efisien.

2.4 Struktur Organisasi

Carta Organisasi PL ialah seperti di **Lampiran 1**.

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

3. SKOP PELAKSANAAN

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti PL meliputi proses-proses teras di PL seperti berikut:

- a) Pelesenan;
- b) Pengurusan Promosi dan Acara Pelancongan;
- c) Pengurusan dan Pemantauan Projek Pembangunan;
- d) Pengurusan Pelaburan;
- e) Sewaan Rumah;
- f) Kutipan Sisa Pepejal;
- g) Penyelenggaraan Landskap;
- h) Pengurusan Tandas Awam;
- i) Pengurusan Permohonan Cadangan Pemajuan,
- j) Penilaian;
- k) Penguatkuasaan dan Perundangan;
- l) Penyelenggaraan Kemudahan Awam.


Perincian skop pelaksanaan adalah merujuk kepada senarai prosedur yang telah dibangunkan di Lampiran 5.

Selain daripada proses-proses teras di atas, pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti juga merangkumi proses-proses sokongan berkaitan seperti latihan, perolehan dan kewangan, pengendalian aduan, penyelenggaraan bangunan PL, kenderaan dan teknologi maklumat.

Keperluan Standard MS ISO 9001:2015 seperti di bawah adalah dikecualikan di dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti:

Klausu 7.1.5 - Sumber untuk pemantauan dan pengukuran

PL menggunakan peralatan pengukuran di dalam proses penyediaan dan penyampaian perkhidmatan seperti proses di Jabatan Penilaian dan Jabatan Kejuruteraan. Walaubagaimanapun, peralatan tersebut tidak perlu ditentukan (kalibrasi) kerana bacaan

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

pengukuran tidak memerlukan ketepatan tinggi serta penggunaan peralatan hanya untuk tujuan pemantauan.

4. KONTEKS ORGANISASI

4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya

PL menentukan isu luaran dan isu dalaman yang berkaitan dengan tujuan dan hala tuju strategik yang menjejaskan keupayaan untuk mencapai hasil yang dihasratkan daripada pelaksanaan sistem pengurusan kualiti.

PL akan memantau dan mengemaskini maklumat berkaitan isu luaran dan isu dalaman ini dari semasa ke semasa.


Isu Luaran dan isu dalaman yang telah dikenalpasti dinyatakan di dalam **Lampiran 2**.

4.2 Memahami keperluan dan jangkaan pihak berkepentingan

Disebabkan oleh kesan atau kesan berpotensi kepada keupayaan PL untuk menyediakan produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggan dan keperluan undang-undang dan peraturan berkaitan secara konsisten, PL telah menentukan:

- a) Pihak berkepentingan yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti;
- b) Keperluan dan jangkaan pihak berkepentingan ini yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti.

PL akan memantau dan mengemaskini maklumat mengenai pihak berkepentingan dan keperluan yang berkaitan dari semasa ke semasa.

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

Pihak berkepentingan dan keperluan yang berkaitan yang telah dikenalpasti dinyatakan di dalam **Lampiran 3**.

4.3 Menentukan skop sistem pengurusan kualiti

Di dalam penentuan skop pelaksanaan, PL telah mempertimbangkan:

- a) isu luaran dan dalaman yang dirujuk dalam Klausula 4.1;
- b) keperluan pihak berkepentingan yang dirujuk dalam Klausula 4.2;
- c) produk dan perkhidmatan PL.


Skop pelaksanaan sistem pengurusan kualiti PL dinyatakan di dalam Klausula 3 Manual Kualiti ini. Pengecualian Klausula dan justifikasi terhadap pengecualian juga dinyatakan di dalam Klausula 3 Manual Kualiti ini.

4.4 Sistem pengurusan kualiti dan proses-prosesnya

PL mewujudkan, melaksana, menyelenggara dan menambahbaik secara berterusan sistem pengurusan kualiti, termasuk proses yang diperlukan dan interaksinya, selaras dengan keperluan Standard ISO 9001:2015.

PL telah menentukan proses yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti dan pemakaiannya dalam seluruh PL. Carta Interaksi Proses ialah seperti di **Lampiran 4**.

PL juga telah menyediakan Prosedur Kualiti untuk menerangkan dan menyokong operasi proses-proses yang berkaitan dan menyelenggara rekod-rekod yang diperlukan untuk keyakinan bahawa proses-proses telah dilaksanakan seperti dirancang.

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

PL telah membangunkan dokumentasi yang berkaitan untuk pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti. Struktur Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 PL adalah seperti berikut:

a) Manual Kualiti

Manual Kualiti ialah dokumen utama yang memberi penerangan ringkas mengenai Sistem Pengurusan Kualiti PL termasuk applikasi klausa-klausa dalam Standard MS ISO 9001:2015 di dalam proses-proses di dalam skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti PL.

b) Prosedur


Prosedur ialah dokumen yang menggariskan secara terperinci langkah-langkah yang perlu dipatuhi di dalam pelaksanaan sesuatu proses. Senarai Prosedur ialah seperti di **Lampiran 5**.

c) Dokumen Sokongan

Dokumen sokongan ialah dokumen yang terdiri dari myPortfolio, borang-borang dan senarai semak, akta-akta, pekeliling-pekeliling kerajaan dan dokumen-dokumen luaran lain yang berkaitan dengan proses-proses di dalam skop pelaksanaan sistem pengurusan kualiti. Senarai Dokumen Luaran ialah seperti di **Lampiran 6**.

d) Rekod

Rekod diwujudkan sebagai bukti pelaksanaan sesuatu proses atau aktiviti. Rekod-rekod yang berkaitan dinyatakan di dalam Para 7 setiap Prosedur.

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

5. KEPIMPINAN

5.1 Kepimpinan dan komitmen


5.1.1 Umum

KPE memberikan komitmen di dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti dengan:

- a) mengambil akauntabiliti ke atas keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- b) memastikan dasar kualiti dan objektif kualiti disediakan dan selaras dengan konteks dan halatuju strategik PL;
- c) memastikan penggabungan keperluan sistem pengurusan kualiti dengan proses-proses di PL;
- d) menggalakkan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko;
- e) memastikan sumber yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti tersedia;
- f) menyampaikan kepentingan pengurusan kualiti yang berkesan serta pematuhan ke atas keperluan sistem pengurusan kualiti;
- g) memastikan sistem pengurusan kualiti mencapai hasil yang dihasratkan;
- h) terlibat, mengarah dan menyokong mereka yang berkenaan supaya menyumbang ke arah keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- i) menggalakkan penambahbaikan berterusan;
- j) menyokong peranan pegawai-pegawai yang berkenaan untuk menunjukkan kepimpinan yang bersesuaian dengan bidang tanggungjawab masing-masing.

Untuk tujuan pemantauan dan keberkesanan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti, KPE menetapkan Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif, semua Pengarah dan Ketua Unit sebagai ahli Jawatankuasa ISO.

Ahli Jawatankuasa ISO akan bermesyuarat dari semasa ke semasa berdasarkan keperluan, untuk membincangkan isu-isu berkaitan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di PL. Ahli Jawatankuasa ISO memainkan peranan utama untuk memastikan kelancaran pelaksanaan sistem pengurusan kualiti. Fungsi yang berkenaan ialah seperti berikut:

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

i. Wakil Pengurusan (TKPE)

Fungsi utama:

- Memantau status keseluruhan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti;
- Mempengerusikan mesyuarat Jawatankuasa ISO apabila perlu.

ii. Timbalan Wakil Pengurusan (Pengarah JKP)

Fungsi utama:

- Membantu Wakil Pengurusan untuk memantau status keseluruhan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti;
- Mempengerusikan mesyuarat Jawatankuasa ISO apabila perlu.

iii. Pegawai Kualiti


Fungsi utama:

- Memantau status pelaksanaan sistem pengurusan kualiti secara keseluruhan;
- Mengemaskini Manual Kualiti dari semasa ke semasa;
- Memastikan keperluan di dalam Manual Kualiti dilaksanakan oleh pelaksana proses yang berkaitan;
- Memastikan pelaksanaan dan pengemaskinian Prosedur Tindakan Pembetulan;
- Pegawai rujukan utama di dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti;
- Menguruskan urusan audit pensijilan;
- Menguruskan pelaksanaan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.
- Melaksanakan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko dari semasa ke semasa;

iv. Pegawai Dokumen

Fungsi utama:

- Memastikan pelaksanaan dan pengemaskinian Prosedur Kawalan Dokumen dan Prosedur Kawalan Rekod;

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

- Memastikan pengemaskinian Senarai Dokumen Dalaman dan Luaran (Lampiran Manual Kualiti) dari semasa ke semasa;
- Mengawal dokumentasi sistem pengurusan kualiti mengikut keperluan Standard dan prosedur terutamanya berkaitan pindaan dan edaran;
- Menyimpan dan mengawal Dokumen Asal (*hardcopy*) untuk Manual Kualiti dan Prosedur;
- Menyimpan dan mengawal salinan *softcopy* versi terkini untuk Manual Kualiti, Prosedur, Daftar Risiko.
- Memastikan my Portfolio dikemaskini apabila berlaku pindaan pada prosedur.

v. Ketua Juruaudit


Fungsi utama:

- Memastikan pelaksanaan dan pengemaskinian Prosedur Audit Dalaman;
- Merancang pelaksanaan Audit Dalaman dan menyediakan Plan Audit;
- Memantau pelaksanaan Audit Dalaman serta memantau status penutupan NCR dan OFI;
- Membuat kompilasi dan pemfailan semua rekod-rekod Audit Dalaman.

vi. Pegawai Pengurusan Risiko (Urus setia)

Fungsi utama:

- Memastikan pelaksanaan dan pengemaskinian Prosedur Pengurusan Risiko;
- Memastikan pelaksanaan pengurusan risiko mengikut prosedur;
- Memantau pelaksanaan pengurusan risiko dan memastikan pengemaskinian Daftar Risiko dari semasa ke semasa;
- Membuat kompilasi dan pemfailan salinan semua Daftar Risiko untuk rujukan;

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

vii. Pegawai Objektif Kualiti (Urus setia)

Fungsi utama:

- Membuat kompilasi dan pemfailan laporan pencapaian Objektif Kualiti secara berkala (setiap 6 bulan).


viii. Pegawai Maklumbalas Pelanggan

Fungsi utama:

- Memastikan aduan dan kajian kepuasan pelanggan dilaksanakan mengikut keperluan ditetapkan;
- Memastikan pengemaskinian Prosedur Pengendalian Aduan dari semasa ke semasa;
- Memastikan pengemaskinian Daftar Risiko berkaitan dari semasa ke semasa.

ix. Pengarah / Pegawai ISO Jabatan / Unit:

- a. Jabatan Pelesenan
- b. Jabatan Perkhidmatan Perbandaran
- c. Jabatan Pembangunan dan Kejuruteraan
- d. Jabatan Perancangan dan Kawalan Bangunan
- e. Jabatan Penguatkuasaan
- f. Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta
- g. Jabatan Kewangan
- h. Jabatan Khidmat Pengurusan
- i. Jabatan Pengurusan Sumber Manusia
- j. Jabatan Pengurusan Maklumat
- k. Jabatan Hal Ehwal Korporat
- l. Jabatan Pelaburan dan Sosio Ekonomi
- m. Jabatan Pelancongan, Kebudayaan dan Kesenian
- n. Pejabat Penasihat Undang-Undang
- o. Unit Penyelarasan, Pemantauan dan Penilaian Impak

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

Fungsi utama:

- Memastikan pelaksanaan proses mengikut prosedur-prosedur berkaitan dan keperluan ditetapkan;
- Memastikan pengemaskinian prosedur yang berkaitan dari semasa ke semasa;
- Memastikan pengemaskinian Daftar Risiko yang berkaitan dari semasa ke semasa.

5.1.2 Tumpuan kepada pelanggan

KPE menunjukkan kepimpinan dan komitmen berkaitan tumpuan kepada pelanggan dengan memastikan:


- a) Keperluan pelanggan, keperluan undang-undang dan peraturan berkaitan ditentukan, difahami, dan dipenuhi secara konsisten;
- b) Risiko dan peluang yang boleh menjejaskan pematuhan penyampaian perkhidmatan dan keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan ditangani;
- c) Fokus untuk sentiasa meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2 Dasar

5.2.1 Mewujudkan Dasar Kualiti

KPE telah mewujudkan, melaksana dan menyelenggara dasar kualiti yang:

- a) Sesuai dengan tujuan dan konteks PL serta menyokong hala tuju strategik PL;
- b) Menyediakan rangka kerja untuk menetapkan objektif kualiti;
- c) Merangkumi komitmen untuk memenuhi keperluan yang berkaitan;
- d) Merangkumi komitmen untuk penambahbaikan berterusan sistem pengurusan kualiti.

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

Dasar Kualiti PL ialah:

"Perbadanan Labuan komited untuk memberikan perkhidmatan yang cekap dan berkesan bagi memenuhi keperluan pelanggan serta pihak berkepentingan. Penyampaian perkhidmatan akan sentiasa ditambahbaik secara berterusan untuk menjadikan Labuan mampan dan sejahtera"

5.2.2 Penghebahan dasar kualiti


Dasar Kualiti dihebah serta dipamerkan di lokasi-lokasi bersesuaian untuk difahami oleh semua kakitangan PL. Dasar Kualiti juga dimuatnaik di dalam laman sesawang PL untuk tujuan penghebahan kepada pihak-pihak berkepentingan.

5.3 Peranan, tanggungjawab dan kuasa

KPE memastikan tanggungjawab dan kuasa ditetapkan, dihebah dan difahami di dalam PL. KPE menetapkan tanggungjawab dan kuasa untuk:

- a) Memastikan sistem pengurusan kualiti memenuhi keperluan Standard ISO 9001:2015;
- b) Memastikan proses-proses dapat menyampaikan output yang dihasratkan;
- c) Melaporkan prestasi sistem pengurusan kualiti kepada KPE dan peluang untuk penambahbaikan, khususnya kepada KPE;
- d) Memastikan fokus kepada pelanggan ditingkatkan di seluruh PL;
- e) Memastikan integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan apabila perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dirancang dan dilaksanakan.

Di dalam pelaksanaan proses sistem pengurusan kualiti, tanggungjawab dan kuasa dinyatakan di dalam Prosedur dan myPortfolio yang diwujudkan.

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

6. PERANCANGAN

6.1 Tindakan untuk menangani risiko dan peluang

Di dalam merancang untuk sistem pengurusan kualiti, PL mengambil kira isu yang dirujuk dalam Klausula 4.1 dan keperluan yang dirujuk dalam Klausula 4.2 dan menentukan risiko dan peluang yang perlu ditangani untuk:


- a) memberi jaminan bahawa sistem pengurusan kualiti boleh mencapai hasil yang diinginkan;
- b) meningkatkan kesan yang diinginkan;
- c) mencegah, atau mengurangkan kesan yang tidak diinginkan;
- d) mencapai penambahbaikan.

Di dalam menguruskan risiko, PL melaksanakan Pengurusan Risiko. Risiko yang dikenalpasti akan didaftar di dalam Daftar Risiko untuk tujuan pemantauan. Daftar Risiko akan dipantau dan dikemaskini dalam **Mesuarat Pengurusan Risiko** yang akan bersidang sekurang-kurangnya setahun sekali.

Di dalam menguruskan peluang, peluang dan tindakan berkaitan telah dikenalpasti di dalam Pelan Strategik Perbadanan Labuan iaitu di bahagian "Strategi" dan "Program". Perkara ini akan disemak dan dikemaskini dari semasa ke semasa.

Dokumen Rujukan:

PL-PK(WP)-04 – Pengurusan Risiko

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

6.2 Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya

Objektif Kualiti telah diwujudkan dan dihebahkan kepada semua kakitangan yang berkaitan untuk difahami. Laporan Pencapaian Objektif Kualiti perlu disediakan dan pencapaiannya akan dikumpul dan dianalisis setiap 6 bulan sekali oleh **Ketua-ketua Jabatan dan Unit**. Urus setia perlu memantau laporan daripada semua Jabatan dan Unit. Jika ada sebarang isu yang timbul berkaitan pencapaian yang tidak memuaskan, laporkan di dalam Mesyuarat Kajian semula Pengurusan untuk tindakan lanjut.


Sekiranya Objektif Kualiti tidak mencapai sasaran ditetapkan, tindakan pembedahan akan dilaksanakan. PL telah mewujudkan Objektif Kualiti seperti berikut di **Lampiran 7**.

6.3 Perancangan perubahan

Apabila terdapat keperluan untuk perubahan kepada proses di dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti, perubahan tersebut hendaklah dilaksanakan dengan terancang.

Jika perubahan melibatkan pindaan kepada proses kerja di dalam Prosedur, ianya akan dibincang di peringkat Jabatan yang berkaitan sebelum ianya diangkat untuk kelulusan pengurusan merujuk kepada Prosedur Kawalan Dokumen.

Jika perubahan yang ingin dilakukan merupakan perubahan yang besar, Kertas Cadangan yang memperincikan perubahan yang ingin dilakukan perlu disediakan. Ianya perlu dibincang dan dibawa ke Mesyuarat Pengurusan PL atau Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan untuk kelulusan.

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

7. PROSES PENYEDIAAN DAN PENYAMPAIAN PRODUK ATAU PERKHIDMATAN

7.1 Sumber

7.1.1 Umum

PL menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan merangkumi sumber kewangan dan sumber manusia untuk mewujudkan, melaksanakan, menyelenggara dan menambahbaik secara berterusan sistem pengurusan kualiti.

7.1.2 Modal Insan

PL menentukan dan menyediakan modal insan yang diperlukan untuk keberkesanan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti dan untuk kawalan ke atas proses-prosesnya.


Jika terdapat keperluan untuk penambahan atau pengisian perjawatan, permohonan akan dibuat mengikut kaedah dan saluran yang ditetapkan.

7.1.3 Infrastruktur

PL menentukan, menyediakan dan menyelenggara infrastruktur yang diperlukan bagi operasi proses-prosesnya dan untuk mencapai pematuhan penyampaian perkhidmatan merujuk kepada keperluan yang ditetapkan di dalam Arahan Perbendaharaan, 1PP, Pekeliling Perkhidmatan dan Surat Pekeliling Perkhidmatan.

Infrastruktur ini merangkumi:

- a) bangunan pejabat;
- b) peralatan untuk operasi;
- c) kenderaan jabatan;
- d) teknologi maklumat dan komunikasi.

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

Dokumen Rujukan:

- PL-PK(JPK)-01 – Penyelenggaraan Kemudahan Awam dan Bangunan Milik PL
- PL-PK(JPK)-02 – Penyelenggaraan Kenderaan dan Jentera

7.1.4 Persekitaran untuk operasi proses-proses

PL menentukan, menyediakan dan menyelenggara persekitaran yang diperlukan bagi operasi proses-prosesnya dan untuk mencapai pematuhan penyampaian perkhidmatan.

PL menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selesa bagi memastikan warga kerjanya dapat melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti yang berkesan.

Persekitaran yang kondusif juga disediakan terutamanya di kaunter pelanggan untuk memastikan keselesaan pelanggan yang berurusan dengan PL.


7.1.5 Sumber untuk pemantauan dan pengukuran

Klausa ini dikecualikan di dalam skop pelaksanaan Sistem pengurusan Kualiti PL. Justifikasi pengecualian dinyatakan di dalam Klausa 3 Manual Kualiti ini.

7.1.6 Pengetahuan Organisasi

PL akan menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk pelaksanaan proses-proses dan untuk mencapai pematuhan produk dan perkhidmatan.

Di dalam pengkongsian pengetahuan, PL mewujudkan "Knowledge Center" (di dalam server) untuk memuatnaik sebarang maklumat atau pengetahuan untuk

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

tujuan pengkongsian. Pegawai Unit Latihan bertanggungjawab menyelaraskan dan memastikan "*Knowledge Center*" sentiasa dikemaskini dengan maklumat atau pengetahuan-pengetahuan baru dari semasa ke semasa oleh semua Jabatan dan Unit.

Di samping itu, untuk kursus-kursus tertentu yang dihadiri, laporan kursus yang lengkap akan disediakan oleh peserta terbabit untuk tujuan pengkongsian ilmu. Laporan kursus juga akan dimuatnaik ke dalam server (*Knowledge Center*). Sesi Pengkongsian Ilmu akan dilaksanakan jika terdapat keperluan.


Untuk pengurusan sistem maklumat, Manual Operasi atau Manual *Troubleshooting* untuk sistem yang dibangunkan oleh PL akan disediakan untuk tujuan rujukan.

7.2 Kekompetenan

PL:

- a) menentukan kekompetenan yang diperlukan kakitangan, yang memberi kesan ke atas prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- b) memastikan mereka adalah kompeten berdasarkan pendidikan, latihan atau pengalaman yang bersesuaian;
- c) di mana berkenaan, merancang dan mengadakan latihan, kursus atau tindakan lain yang bersesuaian untuk mencapai tahap kompetensi yang dikenalpasti, dan menilai keberkesanannya oleh pegawai atasan;
- d) menyelenggara rekod-rekod yang bersesuaian dengan pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman serta mengemaskini Buku Rekod Perkhidmatan.

Dokumen rujukan: PL-PK(PSM)-01 – Pengurusan Latihan

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

7.3 Kesedaran

PL memastikan semua kakitangan perlu mempunyai kesedaran mengenai:

- a) Dasar kualiti;
- b) Objektif kualiti berkaitan;
- c) Sumbangan mereka ke arah keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk manfaat daripada prestasi yang telah ditambahbaik;
- d) Implikasi sekiranya tidak memenuhi keperluan sistem pengurusan kualiti.

7.4 Komunikasi


PL akan mengadakan perjumpaan atau perhimpunan, mesyuarat dan program-program tertentu dari semasa ke semasa untuk berkomunikasi dengan kakitangan dan pelanggan serta pihak berkepentingan berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti.

Komunikasi mengenai maklumat-maklumat berkaitan juga boleh disalurkan melalui laman web, e-mel, broucher dan sebagainya.

7.5 Maklumat yang didokumenkan

Sistem pengurusan kualiti PL terdiri daripada:

- a) Maklumat yang didokumenkan (Dokumen dan Rekod) yang diperlukan oleh Standard ISO 9001:2015;
- b) Maklumat yang didokumenkan (Dokumen dan Rekod) yang ditentukan oleh PL sebagai perlu untuk keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti.

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

A. Kawalan Dokumen

Dokumen-dokumen yang perlu dikawal adalah Manual Kualiti, Prosedur Kualiti dan dokumen-dokumen sokongan (borang dan senarai semak) yang berkaitan. Dokumen-dokumen rujukan dalaman dan luaran yang diperlukan untuk pelaksanaan sistem pengurusan kualiti juga akan dikenalpasti dan dikawal pengedarannya.

Kawalan terhadap dokumen dijelaskan di dalam prosedur berkaitan.

Dokumen rujukan:

PL-PK(WP)-01 – Kawalan Dokumen

B. Kawalan Rekod

PL mewujudkan rekod untuk menyediakan bukti kepatuhan terhadap keperluan dan keberkesanan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti.


Semua rekod adalah mudah dibaca, boleh dikenalpasti dan mudah diperolehi apabila diperlukan.

Semua rekod dan tempoh simpanan didokumenkan pada setiap prosedur berkaitan. Jika rekod yang disimpan dalam media elektronik, sistem "*backup*" akan diwujudkan. Tempoh simpanan dinyatakan di dalam prosedur yang berkaitan.

Rekod-rekod yang berkaitan juga perlu dilindungi dari segi kerahsian serta dielakkan daripada sebarang pengubahsuaian yang tidak diingini.

Dokumen rujukan:

PL-PK(WP)-02 – Kawalan Rekod

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

8. OPERASI


8.1 Perancangan dan kawalan operasi

PL merancang, melaksanakan dan mengawal proses yang diperlukan bagi memenuhi keperluan penyediaan produk dan penyampaian perkhidmatan, dan melaksanakan tindakan yang ditentukan di dalam Klausu 6, dengan:

- a) menentukan keperluan produk dan perkhidmatan;
- b) mewujudkan kriteria untuk:
 - i. proses-proses;
 - ii. penerimaan produk dan perkhidmatan;
- c) menentukan sumber yang diperlukan untuk mencapai keakuran kepada keperluan penyediaan produk dan penyampaian perkhidmatan;
- d) melaksanakan kawalan ke atas proses menurut kriteria tersebut;
- e) menentukan, menyelenggara dan menyimpan maklumat yang didokumenkan pada tahap yang diperlukan:
 - i. untuk keyakinan bahawa proses-proses telah dilaksanakan mengikut perancangan;
 - ii. untuk menunjukkan keakuran kepada keperluan produk dan penyampaian perkhidmatan.

PL mengawal perubahan dan menyamak kesan perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk mengurangkan sebarang kesan tidak diinginkan, di mana perlu.

Di mana berkaitan, PL juga akan memastikan kawalan terhadap proses sumber luar (lihat Klausu 8.4) termasuk melaksanakan penilaian prestasi. Di antara perkhidmatan sumber luar yang digunakan ialah seperti penyelenggaraan landskap, pembersihan tandas dan kerja-kerja penyelenggaraan infrastruktur.

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

8.2 Keperluan perkhidmatan

8.2.1 Komunikasi pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan merangkumi:

- a) maklumat perkhidmatan melalui website, broucher jabatan, mesyuarat dan lain-lain;
- b) pertanyaan pelanggan melalui kaunter pertanyaan, website dan laman sosial, telefon, e-mail dan lain-lain;
- c) maklumbalas pelanggan melalui kajian kepuasan pelanggan dan peti cadangan;
- d) pengendalian atau kawalan harta hakmilik pelanggan;
- e) mewujudkan keperluan khusus untuk pelan kontigensi, apabila berkaitan.


Dokumen rujukan:

PL-PK(HEK)-01 - Pengendalian Aduan Awam

8.2.2 Menentukan keperluan produk dan perkhidmatan

Apabila menentukan keperluan produk dan penyampaian perkhidmatan untuk ditawarkan kepada pelanggan, PL memastikan bahawa:

- a) keperluan produk dan perkhidmatan serta syarat-syarat sesuatu permohonan ditetapkan, termasuk:
 - i. sebarang keperluan undang-undang dan peraturan yang digunapakai;
 - ii. mana-mana keperluan yang dipertimbangkan sebagai perlu oleh PL;
- b) PL boleh memenuhi keperluan perkhidmatan yang ditawarkan.

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

8.2.3 Semakan keperluan produk dan perkhidmatan

PL memastikan ia memiliki kemampuan untuk memenuhi keperluan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan. PL akan melakukan semakan sebelum memberikan komitmen untuk penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan; merangkumi:

- a) keperluan yang dinyatakan oleh pelanggan,
- b) keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan, tetapi ianya perlu untuk perkhidmatan tersebut, di mana diketahui;
- c) keperluan yang ditetapkan oleh PL;
- d) keperluan undang-undang dan peraturan berkaitan;
- e) keperluan produk dan perkhidmatan yang berbeza dengan yang dinyatakan sebelumnya.

8.2.4 Perubahan kepada keperluan produk dan perkhidmatan

PL memastikan bahawa apabila berlaku perubahan pada keperluan produk dan perkhidmatan, dokumen yang berkaitan akan dipinda, dan mereka yang berkenaan dimaklumkan mengenai perubahan keperluan tersebut.

8.3 Rekabentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan

8.3.1 Umum

PL mewujudkan, melaksana dan menyelenggarakan proses rekabentuk dan pembangunan yang bersesuaian untuk memastikan penyediaan produk dan perkhidmatan berikutnya.



**PL-MK
MANUAL KUALITI**

No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

8.3.2 Perancangan rekabentuk dan pembangunan


Di dalam menentukan peringkat dan kawalan untuk rekabentuk dan pembangunan, PL mengambilkira:

- a) sifat, tempoh dan kerumitan aktiviti rekabentuk dan pembangunan;
- b) peringkat proses yang diperlukan, termasuk semakan rekabentuk dan pembangunan yang berkaitan;
- c) aktiviti pengesahan dan validasi rekabentuk dan pembangunan yang diperlukan;
- d) tanggungjawab dan kuasa yang terlibat di dalam proses rekabentuk dan pembangunan;
- e) sumber dalaman dan luaran yang diperlukan untuk rekabentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan;
- f) keperluan untuk mengawal kaitan antara mereka yang terlibat di dalam proses rekabentuk dan pembangunan;
- g) keperluan untuk penglibatan pelanggan dan pengguna di dalam proses rekabentuk dan pembangunan;
- h) keperluan untuk penyediaan produk dan perkhidmatan berikutnya;
- i) jangkaan tahap kawalan ke atas proses rekabentuk dan pembangunan oleh pelanggan dan pihak berkepentingan berkaitan;
- j) maklumat yang didokumenkan yang diperlukan untuk menunjukkan bahawa keperluan rekabentuk dan pembangunan telah dipenuhi.

8.3.3 Input rekabentuk dan pembangunan

PL menentukan keperluan penting yang spesifik untuk jenis produk dan perkhidmatan yang direkabentuk dan dibangunkan. PL mengambilkira:

- a) keperluan kefungsi dan prestasi;
- b) maklumat yang diperolehi daripada aktiviti rekabentuk dan pembangunan terdahulu yang serupa;
- c) keperluan berkanun dan peraturan;
- d) piawaian atau kod amalan yang PL komited untuk laksanakan;
- e) potensi kegagalan akibat daripada sifat produk dan perkhidmatan tersebut;

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

Input hendaklah mencukupi untuk tujuan rekabentuk dan pembangunan, lengkap dan dan tidak kabur.

Input rekabentuk dan pembangunan yang dipertikai hendaklah diselesaikan.

PL menyimpan maklumat yang didokumenkan untuk input rekabentuk dan pembangunan.

8.3.4 Kawalan rekabentuk dan pembangunan


PL menggunakan kawalan kawalan ke atas proses rekabentuk dan pembangunan untuk memastikan bahawa:

- a) hasil yang hendak dicapai ditetapkan;
- b) semakan dijalankan untuk menilai keupayaan hasil rekabentuk dan pembangunan di dalam memenuhi keperluan;
- c) aktiviti pengesahan dijalankan untuk memastikan output rekabentuk dan pembangunan memenuhi keperluan input;
- d) aktiviti validasi dijalankan untuk memastikan hasil produk dan perkhidmatan memenuhi keperluan untuk applikasi yang spesifik atau penggunaan yang dihasratkan;
- e) sebarang tindakan yang diperlukan ke atas masalah yang ditentukan semasa aktiviti semakan, atau pengesahan dan validasi;
- f) maklumat yang didokumenkan untuk aktiviti-aktiviti ini disimpan.

8.3.5 Output rekabentuk dan pembangunan

PL memastikan output rekabentuk dan pembangunan:

- a) memenuhi keperluan input;
- b) mencukupi untuk proses berikutnya untuk penyediaan produk dan perkhidmatan;
- c) merangkumi atau rujukan keperluan pemantauan dan pengukuran, di mana sesuai, dan kriteria penerimaan;

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

d) menyatakan ciri-ciri produk dan perkhidmatan yang penting untuk tujuan yang dihasratkan dan penyediaan yang selamat dan sempurna.

PL menyimpan maklumat yang didokumenkan untuk output rekabentuk dan pembangunan.

8.3.6 Perubahan rekabentuk dan pembangunan


PL mengenalpasti, menyemak dan mengawal perubahan yang dibuat semasa, atau selepas rekabentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan, pada takat yang perlu untuk memastikan bahawa tiadanya kesan buruk ke atas keakuran kepada keperluan.

PL menyimpan maklumat yang didokumenkan untuk:

- a) perubahan rekabentuk dan pembangunan;
- b) hasil semakan;
- c) kebenaran pada pindaan;
- d) tindakan yang diambil untuk mencegah kesan tidak diingini.

Dokumen rujukan:

PL-PK(JPK)-05 – Pengurusan Projek Pembangunan

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

8.4 Kawalan proses, produk dan perkhidmatan oleh pembekal luar

8.4.1 Umum


PL melaksanakan proses perolehan bekalan, kerja dan perkhidmatan samada secara pembelian terus, sebutharga atau tender merujuk kepada keperluan yang ditetapkan di dalam Arahan Perbendaharaan dan Pekeliling-pekelling serta Surat-surat Pekeliling Perbendaharaan yang terkini. Pemilihan pembekal dilakukan mengikut keperluan ditetapkan. Penilaian terhadap prestasi pembekal dan kontraktor pula akan dilaksanakan menggunakan Borang Penilaian Prestasi Pembekal.

Dokumen rujukan:

- PL-PK(KEW)-01 – Urusan Perancangan dan Pelaksanaan Perolehan
- PL-PK(KEW)-02 – Urusan Pembayaran dan Pemantauan Melalui Perolehan

8.4.2 Jenis dan takat kawalan

PL sentiasa memastikan setiap bekalan atau perkhidmatan yang dibekalkan oleh pembekal disahkan lengkap dan memenuhi spesifikasi yang ditetapkan semasa penerimaan. Pengesahan penerimaan dilakukan oleh kakitangan Jabatan atau Unit yang menerima barangan atau perkhidmatan yang dibekalkan. Pengesahan penerimaan ini akan dicatat pada Pesanan Tempatan (LO) atau Inden Kerja.

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

8.4.3 Maklumat untuk pembekal luar

PL sentiasa memastikan kecukupan keperluan dan maklumat sebelum berkomunikasi dengan pembekal luar. Maklumat untuk pembekal ialah dalam bentuk samada melalui Pesanan Tempatan (LO), Surat Lantikan, Inden Kerja atau Kontrak Perjanjian.


8.5 Pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan

8.5.1 Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan

PL melaksanakan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan di dalam keadaan terkawal.

Keadaan terkawal termasuk, di mana berkenaan:

- a) kewujudan dokumen dan rekod yang menetapkan:
 - i. ciri-ciri produk perkhidmatan dibekalkan, atau aktiviti yang dilaksanakan;
 - ii. hasil yang ingin dicapai;
- b) kewujudan dan penggunaan peralatan yang sesuai untuk pemeriksaan dan pengukuran;
- c) pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran di peringkat yang sesuai untuk mengesahkan kriteria untuk kawalan ke atas proses dan kriteria produk dan perkhidmatan telah dipenuhi;
- d) penggunaan infrastruktur dan persekitaran yang sesuai untuk pengoperasian proses;
- e) pelantikan orang kompeten; termasuk sebarang kelayakan yang diperlukan, jika berkaitan;

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

- f) validasi, ke atas keupayaan untuk mencapai hasil produk dan perkhidmatan yang dirancang, jika output yang dihasilkan tidak boleh dibuat pengesahan melalui pemantauan dan pengukuran;
- g) pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia;
- h) pelaksanaan aktiviti kelulusan, penghantaran dan selepas penghantaran.

Dokumen rujukan:

Semua Prosedur untuk proses teras

8.5.2 Identifikasi dan kemudahan


Di mana perlu, PL mengenalpasti produk atau perkhidmatan dan statusnya dengan cara yang sesuai sepanjang proses penyampaian perkhidmatan.

Untuk tujuan kemudahan, PL menggunakan kaedah yang bersesuaian. Di antaranya seperti nombor rujukan permohonan, nombor fail, nombor akaun, nombor lot pegangan dan sebagainya.

8.5.3 Harta milik pelanggan atau pembekal

PL menjaga dengan baik harta milik pelanggan termasuk maklumat berkaitan pelanggan atau pembekal luaran semasa ianya berada di bawah kawalan PL atau digunakan oleh PL.

Harta hakmilik pelanggan merangkumi salinan kad pengenalan dan barang sitaan (cukai taksiran dan penguatkuasaan). Untuk permohonan yang memerlukan salinan kad pengenalan, ianya akan dipalang / dicop untuk kegunaan PL bagi mengelakkan penyalahgunaan. Barang sitaan pula akan disimpan dengan baik untuk mengelakkan kerosakan dan kehilangan.

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

Harta hakmilik pembekal merangkumi peralatan-peralatan pejabat yang disewa daripada pembekal.

Apabila harta milik pelanggan atau pembekal hilang, rosak atau didapati sudah tidak sesuai digunakan, PL hendaklah melaporkannya kepada pelanggan atau pembekal yang berkenaan dan menyimpan rekod ke atas apa yang telah berlaku.

Dokumen rujukan:


PL-PK(PGK)-03 – Pengurusan Sitaan

8.5.4 Pengekalan (Pemeliharaan)

PL memelihara output atau produk hasil daripada penyediaan dan penyampaian perkhidmatan untuk memastikan keakuran kepada keperluan.

Di mana berkaitan, PL mewujudkan kaedah pemeliharaan produk merangkumi pengenalpastian, pengendalian, pembungkusan, penyimpanan dan perlindungan.

Di antara output atau produk hasil daripada penyediaan dan penyampaian perkhidmatan yang perlu dipelihara ialah seperti pelan-pelan pемajuan yang diluluskan dan penjanjian sewaan rumah.

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

8.5.5 Aktiviti selepas penghantaran


Di mana berkaitan, PL akan memenuhi keperluan selepas penyampaian perkhidmatan termasuklah menangani sebarang isu yang dibangkitkan oleh pelanggan selepas perkhidmatan disampaikan. Sebagai contoh, pengendalian bantahan terhadap nilai dan pengendalian rayuan permohonan-permohonan yang ditolak.

8.5.6 Kawalan perubahan

PL akan menyimpan rekod yang menerangkan hasil semakan terhadap sebarang perubahan kepada proses penyampaian perkhidmatan termasuk pihak yang meluluskan perubahan tersebut. Jika perubahan proses melibatkan Prosedur, ianya akan direkodkan di dalam Borang Cadangan Pindaan Dokumen. Jika perubahan yang ingin dilakukan merupakan perubahan yang besar Kertas Cadangan yang memperincikan perubahan yang ingin dilakukan perlu disediakan. Ianya perlu dibincang dan dibawa ke Mesyuarat Pengurusan atau Mesyuarat Lembaga Pengarah untuk kelulusan. Rujuk Klausa 6.3 untuk perancangan perubahan.

8.6 Pelepasan produk dan perkhidmatan

PL melaksanakan aturan yang telah dirancang, di peringkat yang bersesuaian, untuk mengesahkan yang keperluan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi iaitu semakan dan kelulusan oleh mereka yang diberi kuasa di sepanjang proses penyediaan dan penyampaian perkhidmatan.

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

Kelulusan atau pelepasan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan tidak boleh diteruskan sehingga aturan yang telah dirancang telah lengkap dengan memuaskan, melainkan diluluskan oleh pihak yang diberi kuasa dan di mana berkenaan, oleh pelanggan.

PL akan menyimpan rekod berkaitan pelepasan produk dan perkhidmatan iaitu:

- a) bukti keakuran dengan kriteria penerimaan;
- b) kemudahan kepada pegawai yang membenarkan pelepasan itu.


8.7 Kawalan produk dan perkhidmatan takakur

PL memastikan produk dan perkhidmatan yang takakur kepada keperluan diidentifikasi dan dikawal untuk mencegah daripada tersalah guna atau penghantaran.

PL mengambil tindakan bersesuaian berdasarkan maklumat ketakakuran dan kesannya ke atas keakuran produk dan perkhidmatan. Ini juga terpakai ke atas perkhidmatan takakur yang dikesan selepas selepas penyampaian perkhidmatan.

PL menguruskan produk dan perkhidmatan takakur dengan satu atau lebih daripada cara-cara berikut:

- a) pembetulan seperti pembetulan kepada kesilapan dan kuir kepada pelanggan atau pemohon;
- b) diasingkan dari digunakan;
- c) pemakluman kepada pelanggan atau pemohon;
- d) mendapatkan konsesi atau kelulusan khas daripada pihak pengurusan.

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

9. PENILAIAN PRESTASI

9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian

9.1.1 Umum

PL menentukan:

- a) apa yang perlu dipantau dan diukur;
- b) kaedah pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian yang diperlukan bagi memastikan keputusan yang sah;
- c) bila pemantauan dan pengukuran perlu dilakukan;
- d) bila hasil daripada pemantauan dan pengukuran perlu dianalisis dan dinilai.

PL akan menilai prestasi pelaksanaan proses dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan menyimpan rekod yang berkaitan.


9.1.2 Kepuasan pelanggan

PL akan memantau persepsi pelanggan sejauh mana keperluan dan jangkaan mereka telah dipenuhi melalui kajian kepuasan pelanggan.

Dokumen rujukan:

PL-PK(HEK)-02 – Kaji Selidik Kepuasan Pelanggan

9.1.3 Analisis dan penilaian

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

PL menganalisis dan menilai data dan maklumat yang bersesuaian hasil daripada pemantauan dan pengukuran.

Hasil analisis hendaklah digunakan untuk menilai:

- a) keakuran kepada produk dan perkhidmatan;
- b) tahap kepuasan pelanggan;
- c) prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- d) samada perancangan telah dilaksanakan dengan berkesan;
- e) keberkesanan tindakan yang diambil di dalam menangani risiko dan peluang;
- f) prestasi pembekal luar;
- g) keperluan untuk penambahbaikan sistem pengurusan kualiti.


9.2 Audit dalaman

PL menjalankan audit dalaman sekurang-kurangnya sekali setahun untuk menilai samada sistem pengurusan kualiti:

- a) memenuhi:
 - i. keperluan sistem pengurusan kualiti PL;
 - ii. keperluan Standard ISO 9001:2015;
- b) dilaksanakan dan disenggara dengan berkesan.

PL akan:

- a) merancang dan menyediakan program audit, di mana ianya mengambilkira kepentingan proses yang berkenaan, perubahan yang memberi kesan kepada PL dan hasil audit terdahulu;
- b) menetapkan kriteria audit dan skop audit;

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

- c) memilih juruaudit yang terlatih untuk memastikan matlamat audit serta memastikan pemilihan dan ketelusan proses audit;
- d) memastikan hasil audit dilaporkan kepada pengurusan yang berkaitan dengan melaksanakan Mesyuarat Penutup selepas selesai audit, melaksanakan pembetulan, di mana berkaitan dan tindakan pembetulan yang sesuai tanpa berlengah;
- e) menyimpan rekod-rekod audit sebagai bukti pelaksanaan dan hasil audit.

Dokumen rujukan:

PL-PK(WP)-03 – Audit Dalaman

9.3 Kajian Semula Pengurusan


9.3.1 Umum

KPE akan mengkaji semula sistem pengurusan kualiti PL iaitu dengan melaksanakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) sekurang-kurangnya sekali setahun bagi memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan serta selaras dengan hala tuju strategik PL. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan akan dipengerusikan oleh KPE **atau TKPE** dan dihadiri oleh Ketua-ketua Jabatan dan Unit serta pegawai-pegawai berkaitan.

9.3.2 Input kajian semula pengurusan

Kajian semula pengurusan dirancang dan dijalankan dengan mengambilkira:

- a) Status tindakan daripada kajian semula pengurusan terdahulu;
- b) Perubahan dalam isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti;
- c) Maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk *trend* dalam:

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022


- i. kepuasan pelanggan dan maklumbalas daripada pihak berkepentingan berkenaan;
 - ii. sejauh mana objektif kualiti telah tercapai;
 - iii. prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan;
 - iv. ketakakuran dan tindakan pembetulan;
 - v. hasil pemantauan dan pengukuran;
 - vi. keputusan audit dalaman dan audit Badan Pensijilan (SIRIM);
 - vii. prestasi pembekal termasuk perunding untuk rancangan pembangunan ;
- d) kecukupan sumber;
- e) keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang;
- f) peluang penambahbaikan.

9.3.3 Output kajian semula pengurusan

Output kajian semula pengurusan merangkumi keputusan dan tindakan berkaitan:

- a) peluang penambahbaikan;
- b) sebarang keperluan untuk perubahan dalam sistem pengurusan kualiti;
- c) sumber yang diperlukan.

PL menyimpan rekod berkaitan sebagai bukti daripada hasil kajian semula pengurusan merangkumi minit mesyuarat dan bahan-bahan pembentangan yang berkaitan. Tindakan susulan perlu dijalankan untuk memastikan output kajian semula pengurusan dilaksanakan oleh pegawai-pegawai berkaitan.

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

10. PENAMBAHBAIKAN

10.1 Umum

PL akan menentukan dan memilih peluang penambahbaikan dan melaksanakan sebarang tindakan yang perlu untuk memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.


10.2 Ketakakuran dan tindakan pembetulan

Apabila berlaku ketakakuran, termasuk yang dibangkit melalui aduan, PL akan:

- a) bertindak ke atas ketakakuran, dan di mana berkenaan:
 - i. mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya;
 - ii. menangani kesan daripada ketakakuran tersebut;
- b) menilai keperluan untuk tindakan menghapuskan punca ketakakuran, supaya ia tidak berulang atau berlaku di tempat lain, dengan:
 - i. semakan dan menganalisis ketakakuran;
 - ii. menentukan punca ketakakuran;
 - iii. menentukan jika ketakakuran yang serupa wujud, atau berpotensi boleh berlaku;
- c) melaksanakan sebarang tindakan yang diperlukan;
- d) semakan keberkesanan bagi sebarang tindakan pembetulan yang diambil;;
- e) mengemaskini daftar risiko, jika perlu;
- f) membuat pindaan pada dokumentasi yang berkaitan, jika perlu.

Dokumen rujukan:

PL-PK(WP)-05 – Tindakan Pembetulan

	PL-MK MANUAL KUALITI			
	No. Keluaran	10	No. Pindaan	08
	Tarikh Keluaran	01.08.2022	Tarikh Pindaan	01.08.2022

10.3 Penambahbaikan berterusan

PL akan menambahbaik secara berterusan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

PL akan mengambil kira hasil analisis dan penilaian, dan output daripada semakan pengurusan, untuk menentukan jika ada keperluan atau peluang yang perlu ditangani sebagai sebahagian daripada penambahbaikan berterusan.