

SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2008

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

PK11

TINDAKAN PEMBETULAN DAN PENCEGAHAN

11.1. OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan mengambil tindakan untuk menghapus punca-punca ketidakakuran/ketidakpatuhan bagi mengelakkan ianya berulang.

11.2. SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh BPSH, JPN, PPW dan PPD bagi ketidakakuran/ketidakpatuhan yang dikesan melalui:

- a. Aduan pelanggan
- b. Laporan audit
- c. Proses-proses bagi setiap prosedur kualiti.

11.3. RUJUKAN

11.3.1 : Manual Kualiti

11.4. DEFINISI

11.4.1. Ketidakakuran atau Ketidakpatuhan

Merujuk kepada kegagalan untuk memenuhi keperluan.

Keperluan termasuklah keperluan kualiti, keperluan pelanggan, keperluan pengurusan, keperluan produk/ perkhidmatan dan keperluan undang-undang.

11.4.2. Pembetulan

Tindakan yang diambil untuk menghapuskan ketidakakuran/ketidakpatuhan.

11.4.3. Tindakan Pembetulan

Langkah-langkah yang diambil untuk menghapuskan punca ketidakpatuhan.

11.4.4. Tindakan Pencegahan

Langkah-langkah yang diambil untuk menghapuskan punca-punca ketidakpatuhan yang dijangka akan berlaku. Proses tindakan pencegahan merupakan proses analisis risiko.

11.4.5. Penambahbaikan Berterusan

Usaha-usaha yang menyeluruh untuk meningkatkan Sistem Pengurusan Kualiti.

11.5. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	RUJUKAN
WP (BPSH/ JPN/ PPW/ PPD) Pasukan Kerja	A. TINDAKAN PEMBETULAN <ol style="list-style-type: none"> Mengarahkan penubuhan pasukan kerja untuk mengkaji dan mengenalpasti punca-punca ketidakakuran. Mengenalpasti keperluan yang perlu dipatuhi. Menentukan dan melaksanakan tindakan yang perlu diambil. Menyemak keberkesanan tindakan pembetulan yang diambil. Merekod dan mendokumentasikan rekod 	Pasukan Kerja PK11 – 1 Tindakan Pembetulan PK11 – 1 Tindakan Pembetulan
Pasukan Kerja	B. TINDAKAN PENCEGAHAN <ol style="list-style-type: none"> Menentukan prestasi ketidakakuran/ ketidakpatuhan dan punca-puncunya. Menilai keperluan untuk tindakan bagi memastikan ketidakpatuhan tidak akan berulang. Mengenal pasti punca-punca yang dijangka akan berlaku Menentu dan melaksanakan tindakan Menyemak keberkesanan tindakan pencegahan. Merekod dan mendokumentasi rekod <p>Sekiranya terdapat langkah-langkah yang tidak mematuhi spesifikasi ambil tindakan pembetulan merujuk PK12 Kawalan Ke Atas Ketidakakuran Produk/ Perkhidmatan.</p>	PK11 – 2 Tindakan Pencegahan PK11 – 3 Borang Cadangan Penambahbaikan PK11 – 4 Kertas Kerja Program/ Aktiviti

11.6. REKOD KUALITI

BIL.	JENIS REKOD	TEMPOH	LOKASI
1.	Rekod Tindakan Pembetulan	3 Tahun	BPSH/ JPN/ PPW/ PPD
2.	Rekod Tindakan Pencegahan	3 Tahun	BPSH/ JPN/ PPW/ PPD