



**JABATAN BANGUNAN
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
PERAK**

**PERLAKSANAAN KERJA-KERJA AUDIT DALAMAN DALAM
SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISO 9001:2000**

Disediakan oleh:

NORHANIZAH BINTI ABD RASHID

2006120851
JABATAN BANGUNAN
FAKULTI SENIBINA, PERANCANGAN DAN UKUR
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
PERAK

NOVEMBER 2008

Adalah disyorkan bahawa Laporan Latihan amali ini yang disediakan

Oleh

NORHANIZAH BINTI ABD RASHID

2006120851

**PERLAKSANAAN KERJA-KERJA AUDIT DALAMAN DALAM
SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISO 9001:2000**

Diterima sebagai memenuhi sebahagian dari syarat untuk memperolehi Diploma
Bangunan

Penyelia Laporan

AZAMUDDIN BIN HUSIN

Koordinator Latihan Amali

MOHAMED RIZAL B. MOHAMED

Koordinator program

AZAMUDDIN BIN HUSIN

(Tandatangan)

(Nama)

JABATAN BANGUNAN
FAKULTI SENIBINA, PERANCANGAN DAN UKUR
UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA
PERAK

NOVEMBER 2008

PERAKUAN PELAJAR

Adalah dengan ini, hasil kerja penulisan Laporan Latihan Praktikal ini telah dihasilkan sepenuhnya oleh saya kecuali seperti yang dinyatakan melalui latihan praktikal yang telah saya lalui selama 6 bulan mulai 24 november 2008 hingga 29 mei 2009 di Hadi Bina Jaya Enterprise. Ianya juga sebagai salah satu syarat lulus kursus BLD 299 dan diterima sebagai memenuhi sebahagian dari syarat untuk memperolehi Diploma Bangunan.

Nama : NORHANIZAH BINTI ABD RASHID

No KP UiTM : 2006120851

Tarikh : 21 APRIL 2009

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah s.w.t kerana dengan limpah dan kurniaNya Laporan Latihan Praktikal ini dapat disiapkan dengan sempurna. Seterusnya diucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua individu yang telah meluahkan masa dalam memberi perangsang, petunjuk, kerjasama serta teguran yang membina kepada saya dalam menyiapkan laporan ini terutama sekali kepada En. Abdul Hadi Bin Abdul Karim selaku Pengarah Urusan Syarikat Hadi Bina Jaya Enterprise. Saya juga ingi mengucapkan terima kasih kepada En. Mohd Rizal Bin Mohammad selaku Ketua Koordinator Latihan Praktikal serta selaku pensyarah pelawat, En. Azamuddin Bin Hussin selaku penyelia pelajar yang banyak memberikan idea yang bernas kepada saya dan ia amat berharga bagi saya dalam menyiapkan laporan ini. Tidak lupa juga kepada semua para pensyarah Jabatan Bangunan dan juga khas buat nama-nama seperti berikut iaitu ayahanda dan bonda, kawan sekuliah, semua pekerja syarikat Hadi Bina Jaya Enterprise serta lain-lain lagi yang nama mereka tidak dapat ditulis disini semoga Allah s.w.t sahaja yang dapat membalas segala jasa dan pengorbanan mereka. Akhir sekali, sekali lagi setinggi-tinggi penghargaan saya tujukan kepada semua yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam membantu menjayakan laporan ini.

*“Segala yang baik, datangnya daripada Tuhan,
Segala yang buruk, datangnya daripada kelemahan saya sendiri”*

Sekian, terima kasih.

ABSTRAK

Laporan ini secara ringkasnya menerangkan mengenai *international organisation for standardisation* (ISO). Sektor pembinaan biasa difahami dengan sistem pengurusannya yang kurang cekap. Ini berpunca daripada penglibatan kertas kerja yang banyak dalam sektor pembinaan untuk menukarkan maklumat mentah kepada maklumat yang memanfaatkan kerja pembinaan. Sistem perolehan merupakan peringkat terawal sebelum permulaan sesuatu kerja pembinaan dan sebab itu, ia adalah sangat penting untuk mempunyai suatu proses perolehan piawai dan juga borang semakan piawai untuk mencapai keberkesanan dalam kerja perolehan rasmi. Dalam industri pembinaan tempatan, aplikasi piawaian ISO telah menjadi satu aliran biasa di kalangan organisasi. Ini menunjukkan satu tanda peningkatan kesedaran dalam isu pengurusan kualiti. Mengikut analisis, implementasi sistem pengurusan kualiti telah menunjukkan keberkesanan yang amat ketara dalam meningkatkan produktiviti dalam kerja harian, mengurangkan pembaziran dan juga mencapai kepuasan pelanggan. Walaubagaimanapun, aplikasi piawaian ISO dalam bidang pembinaan tempatan masih merupakan satu isu yang sentiasa dipertikaikan terutamanya dari segi kesesuaiannya dan keberkesanannya. Objektif dalam laporan ini adalah untuk mengkaji ISO 9001 edisi 2000 yang terbaru diperkenalkan serta elemen-elemen utama yang terdapat dalam sistem ini. Selain itu, kajian ini turut mengenalpasti perbezaan antara ISO 9000 edisi lama iaitu 1994 dengan edisi baru 9001:2000. Masalah utama yang akan berlaku semasa mengimplementasikan langkah-langkah piawai ini turut menjadi salah satu isu yang akan dibincangkan dalam laporan ini.

PERLAKSANAAN KERJA-KERJA AUDIT DALAMAN DALAM
SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISO 9001:2000

Penghargaan	i
Abstrak	ii
Isi Kandungan	iii
Senarai Jadual	vi
Senarai Rajah	vii
Senara Lampiran	viii
Senarai Singkat Kata	ix

KANDUNGAN

MUKA SURAT

BAB 1.0	PENDAHULUAN	
1.1	Pengenalan	1
1.2	Pemilihan Tajuk	2
1.3	Objektif Kajian	3
1.4	Skop Kajian	3
1.5	Kaedah Kajian	4
BAB 2.0	LATAR BELAKANG SYARIKAT	
2.1	Pengenalan	6
2.2	Sejarah Penubuhan Syarikat	7
2.3	Objektif Syarikat	8
2.4	Carta Organisasi	9
2.5	Senarai Projek Yang Telah Siap	10
BAB 3.0	KAJIAN TEORITIKAL (SISTEM PENGURUSAN UALITI ISO 9001:2000)	
3.1	Pengenalan	11
3.2	Tujuan Pelaksanaan ISO	12
3.3	Jenis-jenis ISO	13
3.4	Kepentingan ISO	14
3.5	Prinsip-prinsip ISO	15
3.6	Faedah-faedah ISO	15

PERLAKSANAAN KERJA-KERJA AUDIT DALAMAN DALAM
SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISO 9001:2000

3.7	Kualiti	16
	3.7.1 Pengenalan Kualiti	17
	3.7.2 Kaitan ISO 9001 : 2000 dan kualiti	17
3.8	Keperluan Piawaian Dalam ISO 9001:2000	18
3.9	Keperluan Dokumen Dalam ISO 9001:2000	18
	3.9.1 Manual Kualiti	19
	3.9.2 Prosedur Operasi	19
	3.9.3 Dokumen Sokongan	19
	3.9.4 Borang dan Rekod Kualiti	20
3.10	Dokuman Dan Rekod	20
	3.10.1 Dokumen Kualiti	20
	3.10.2 Rekod Kualiti	20
3.11	Pengenalan Audit	21
	3.11.1 Jenis-jenis audit	21
	3.11.1.1 Audit Kesempurnaan (Adequacy Audit)	21
	3.11.1.2 Audit Dalaman (Internal Audit)	22
	3.11.1.3 Audit Pematuhan (Compliance Audit)	22
	3.11.1.4 Audit Pengawasan (Surveillance Audit)	22
3.12	Klausa-Klausa Asas Dalam ISO	22
	3.12.1 Klausa 4 : Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)	23
	3.12.1.1 Klausa 4.1 Keperluan Am	23
	3.12.1.2 Klausa 4.2 Skop Sistem Pengurusan Kualiti dan Keperluan Dokumentasi	24
	3.12.1.2.1 Klausa 4.2.1 Am	24
	3.12.1.2.2 Klausa 4.2.2 Manual Kualiti	24
	3.12.1.2.3 Klausa 4.2.3 Kawalan Dokumen	25
	3.12.1.2.4 Klausa 4.2.4 Rekod Kualiti	25
	3.12.2 Klausa 5: Tanggungjawab Pengurusan	25

3.12.2.1	Klausa 5.1 Komitment Pengurusan	25
3.12.2.2	Klausa 5.2 Fokus kepada pelanggan	26
3.12.2.3	Klausa 5.3 Dasar Kualiti	25
3.12.2.4	Klausa 5.4 Perancangan	26
3.12.2.4.1	Klausa 5.4.1 Objektif Kualiti	26
3.12.2.4.2	Klausa 5.4.2 Pelan Kualiti	27
3.12.2.5	Klausa 5.5 Tanggungjawab Pengurusan	27
3.12.2.5.1	Klausa 5.5.1 Tanggungjawab, kuasa dan komunikasi	27
3.12.2.5.2	Klausa 5.5.2 Wakil Pengurusan Vicgress Corporation Sdn Bhd	27
3.12.2.5.2	Klausa 5.5.3 Komunikasi dalaman	28
3.12.2.6	Klausa 5.6 Kajian Semula Pengurusan	28
3.12.2.6.1	Klausa 5.6.1 Am	28
3.12.2.6.2	Klausa 5.6.2 Input Semakan	28
3.12.2.6.3	Klausa 5.6.3 Output Semakan	29
3.12.3	Klausa 6: Pengurusan Sumber	29
3.12.3.1	Klausa 6.1 Peruntukan sumber-sumber	29
3.12.3.2	Klausa 6.2 Pengurusan Sumber Manusia	29
3.12.3.2.1	Klausa 6.2.Kualiti Sumber Manusia	29
3.12.3.2.2	Klausa6.2.2 Kelayakan, Kesedaran dan Latihan	29
3.12.3.3	Klausa 6.3 Infrastruktur	30
3.12.3.4	Klausa 6.4 Persekitaran Kerja	30
3.12.4	Klausa 7: Realisasi Perkhidmatan	30
3.12.4.1	Klausa 7.1 Perancangan Realisasi Perkhidmatan	30
3.12.4.2	Klausa 7.2 Proses Yang Berkaitan Dengan Pelanggan	31

3.12.4.2.1	Klausa 7.2.1 Penentuan Keperluan Yang Berkaitan Dengan Produk	31
3.12.4.2.2	Klausa 7.2.2 Semakan terhadap keperluan	32
3.12.4.2.3	Klausa 7.2.3 Komunikasi dengan pelanggan	32
3.12.4.3	Klausa 7.3 Rekabentuk dan Pembangunan	32
3.12.4.3.1	Klausa 7.3.1 Perancangan Rekabentuk dan Pembangunan	32
3.12.4.3.2	Klausa 7.3.2 Input Rekabentuk dan Pembangunan	33
3.12.4.3.3	Klausa 7.3.3 Output Rekabentuk dan Pembangunan	33
3.12.4.3.4	Klausa 7.3.4 semakan rekabentuk dan pembangunan	34
3.12.4.3.5	Klausa 7.3.5. verifikasi rekabentuk dan pembangunan	34
3.12.4.3.6	Klausa 7.3.6 validasi rekabentuk dan pembangunan	35
3.12.4.3.7	Klausa 7.3.7 kawalan terhadap perubahan Rekabentuk dan Pembangunan	35
3.12.4.4	Klausa 7.4 Perolehan	36
3.12.4.4.1	Klausa 7.4.1 Proses Perolehan	36
3.12.4.4.2	Klausa 7.4.2 Maklumat Perolehan	36
3.12.4.4.3	Klausa 7.4.3 Verifikasi produk yang dibeli	36
3.12.4.5	Klausa 7.5 Operasi Pengeluaran dan Perkhidmatan	37

3.12.4.5.1	Klausa 7.5.1 Kawalan Keatas Perkhidmatan	37
3.12.4.5.2	Klausa 7.5.2 Validasi Proses Pengeluaran dan Perkhidmatan	38
3.12.4.5.3	Klausa 7.5.3 Identifikasi dan Kemudahkesanan	38
3.12.4.5.4	Klausa 7.5.4 Hakmilik Pelanggan	39
3.12.4.5.5	Klausa 7.5.5 Pemeliharaan Produk	39
3.12.4.5.6	Klausa 7.5.6 Kawalan Alat Pengukuran dan Penilaian	39
3.12.5	Klausa 8: Pengukuran, Analisa, Penambahbaikan	40
3.12.5.1	Klausa 8.1 Skop	40
3.12.5.2	Klausa 8.2 Pengukuran dan Pegawalan	40
3.12.5.2.1	Klausa 8.2.1 Kepuasan Pelanggan	40
3.12.5.2.2	Klausa 8.2.2 Audit Dalaman	40
3.12.5.2.3	Klausa 8.2.3 Pengukuran dan Pemantauan Proses	41
3.12.5.2.4	Klausa 8.2.4 Pengukuran dan Pemantauan Produk / Perkhidmatan	41
3.12.5.3	Klausa 8.3 Kawalan Terhadap Ketidapatuhan	41
3.12.5.4	Klausa 8.4 Analisa Data	42
3.12.5.5	Klausa 8.5 Penambahbaikan	42
3.12.5.5.1	Klausa 8.5.1 Penambahbaikan Berterusan	42
3.12.5.5.2	Klausa 8.5.2 Tindakan Pembetulan	43
3.12.5.5.3	Klausa 8.5.3 Tindakan Pencegahan	43

BAB	4.0	TAJUK KAJIAN (AUDIT DALAMAN)	
	4.1	Pengenalan	44
		4.1.1 Klausu 8.2.2 Audit Dalaman	44
	4.2	Objektif Audit Dalaman	48
	4.3	Pemilihan Pemeriksa/Audit	49
	4.4	Tanggungjawab Dan Tindakan	49
	4.5	Peringkat-Peringkat Ketidapatuhan	52
		4.5.1 Ketidapatuhan (<i>Noncompliance/Nonconformity</i>)	53
		4.5.2 Ketidapatuhan Major (<i>major nonconformance</i>)	53
		4.5.3 Ketidapatuhan Minor (<i>minor nonconformance</i>)	53
		4.5.4 Pemerhatian (<i>observation</i>)	53
	4.6	Panduan Menjalankan Audit Kualiti Dalaman	53
		4.6.1 Peringkat-peringkat utama audit kualiti dalaman	54
		4.6.1.1 Persediaan Dan Perancangan	54
		4.6.1.2 Menjalankan Audit Kualiti Dalaman	55
		4.6.1.3 Melaporkan Hasil Audit	56
		4.6.1.4 Menjalankan Audit Susulan	57
	4.7	Panduan Menyoal	57
		4.7.1 Soalan Tertutup	58
		4.7.2 Soalan Terbuka	58
		4.7.3 Soalan ‘Leading’	58
		4.7.4 Soalan Pelbagai	58
		4.7.5 Soalan Senyap	59
		4.7.6 Soalan Cermin	59
	4.8	Mesyuarat Pengurusan	59
		4.8.1 Agenda Mesyuarat Pengurusan	59
		4.8.1.1 Bersesuaian dengan kualiti polisi dan kualiti objektif.	60
		4.8.1.2 Pelaksanaan Kualiti Objektif	60

	4.8.1.3 Keputusan audit (dalaman dan luaran)	61
	4.8.1.4 Analisis aduan pelanggan	62
	4.8.1.5 Analisis maklumbalas pelanggan	64
	4.8.1.6 Penilaian pembekal/subkontraktor	64
	4.8.1.7 Tindakan pencengahan dan pembaikan	64
	4.8.1.8 Perubahan yang boleh memberikan kesan kepada sistem ISO	64
	4.8.1.9 Cadangan untuk penambahbaikan	65
	4.8.1.10 Isu yang berkaitan dengan sumber (latihan, sumber manusia dan peralatan)	65
	4.8.1.11 Masalah-masalah lain	65
4.9	Pengurusan Fail Audit Dalaman	66
	4.9.1 Fail Surat-menyurat	66
	4.9.2 Fail Kertas Kerja	66
	4.9.3 Fail Pensijilan	66
BAB	5.0 MASALAH KAJIAN DAN CARA MENGATASI	
	5.1 Pengenalan	67
	5.2 Masalah Kajian	67
	5.2.1 Masalah perubahan siri ISO kepada MS ISO 9001:2000	67
	5.2.2 Masalah pelaksanaan ISO 9001	68
	5.2.3 Masalah diperingkat awal pelaksanaan ISO 9001:2000	68
	5.2.4 Masalah di peringkat awal audit dalaman	69
	5.3 Cara Mengatasi	70
	5.3.1 Cara Mengatasi masalah perubahan siri ISO kepada MS ISO 9001:2000	70
	5.3.2 Cara mengatasi masalah pelaksanaan ISO 9001	70

PERLAKSANAAN KERJA-KERJA AUDIT DALAMAN DALAM
SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISO 9001:2000

5.3.3	Cara mengatasi masalah diperingkat awal pelaksanaan ISO 9001:2000	71
5.3.4	Cara mengatasi masalah di peringkat awal audit dalaman	71
5.4	Cadangan	71
5.4.1	Cadangan memberikan latihan & kursus yang berterusan untuk semua anggota	72
5.4.2	Cadangan memberikan pendedahan awal yang menyeluruh	72
BAB 6.0	KESIMPULAN	73
	SENARAI RUJUKAN	74
	LAMPIRAN	75

SENARAI JADUAL

NO JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
Jadual 2.1	Senarai Projek HBJE Yang Telah Siap	10
Jadual 3.1	Jenis, Standard dan Garispanduan Serta Kegunaan ISO	13
Jadual 3.2	Peringkat Dokumen Kualiti	19
Jadual 3.3	Klausa-klausa Asas Dalam ISO	23
Jadual 4.1	Tanggungjawab dan Tindakan	50
Jadual 4.2	Contoh Pelaksanaan Kualiti Objektif	61
Jadual 4.3	Contoh Keputusan Audit (dalaman dan luaran)	62
Jadual 4.4	Statistik Analisis Aduan Pelanggan	63

SENARAI RAJAH

NO JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
Rajah 3.1	Model sistem pengurusan kualiti	16
Rajah 4.1	9001:2000 - Contoh Carta Aliran Pengauditan Sistem Pengurusan Kualiti	45

SENARAI LAMPIRAN

NO JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
Lampiran I	Jadual Audit Kualiti Dalaman	75
Lampiran II	Laporan Audit Kualiti Dalaman	76
Lampiran III	Laporan Ketidakpatuhan (NCR)	77
Lampiran IV	Borang Senarai Semak Audit	78
Lampiran V	Objektif Kualiti	79
Lampiran VI	Jadual/Perancangan Audit	80
Lampiran VII	Laporan Audit Kualiti Dalaman	81
Lampiran VIII	Polisi Kualiti	82
Lampiran IX	Borang Aduan Pelanggan	83
Lampiran X	Format Borang Penilaian	84

SENARAI SINGKAT KATA

PAKD	Pasukan Audit Kualiti Dalaman.
KPAKD	Ketua Pasukan Audit Kualiti Dalaman.
WP	Wakil Pengurusan
PT	Pembantu Tadbir.
MKSP	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
ISO	International Organization for Standardization
SPK	Sistem Pengurusan Kualiti
HBJE	Hadi Bina Jaya Enterprise
CIDB	Lembaga Pembangunan Industri Pembinaan Malaysia
UKM	Universiti Kebangsaan Malaysia
VCSD	Vicgress Corporation Sdn.Bhd
KSA	Ketua Sistem Audit
NCR	Non-Conformance Report
SPK	Sistem Pengurusan Kualiti
QMR	Quality Management Representative

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN KAJIAN

International Organization for Standardization (ISO) 9000 memberikan perhatian yang utama ke atas pengurusan kualiti. ISO mengandungi standard dan garis panduan berhubung dengan sistem pengurusan dan standard-standard sokongan seperti terminologi dan peralatan khusus seperti pengauditan. Sistem pengurusan, di sini merujuk kepada apa (*what*) yang organisasi lakukan untuk mengurus proses-proses dan aktiviti. Untuk menjadikannya lebih efektif dan efisien maka sistem pengurusan biasanya akan didokumenkan. Ini memastikan perkara-perkara yang penting dilaksanakan dan setiap pekerja jelas mengenai siapa (*who*) yang bertanggungjawab untuk melaksanakan apa (*what*), bila (*when*), bagaimana (*how*), mengapa (*why*) dan di mana (*where*).

Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9000 memberi penekanan terhadap pencegahan dan bukan mengatasi masalah setelah ia berlaku, kajian semula yang berterusan keatas proses-proses yang kritikal dan membuat tindakan pembetulan, mewujudkan cara bekerja yang konsisten dan menepati prinsip betul pertama kali dan setiap kali, perlaksaaan tugas berdasarkan kepada prosedur yang didokumenkan, mementingkan penyimpanan rekod kualiti untuk membuktikan tindakah yang telah dilaksanakan.

Usaha-usaha melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000 memberi faedah kepada organisasi dan kajian ke atas organisasi yang telah mendapat persijilan menikmati faedah, antaranya ialah mewujudkan keseragaman di keseluruhan organisasi, menghasilkan atau memberikan khidmat dalam keadaan yang dijangkakan, menyediakan rangka kerja untuk meningkatkan kualiti, menjadikan organisasi lebih memahami prosedur yang di

dokumenkan dan penggunaannya, meningkatkan produktiviti, mengurangkan kerja lebih masa, mengurangkan kos pentadbiran.

Sijil ISO 9000 diberikan apabila organisasi tersebut membuktikan proses yang dilaksanakan mengikut piawai yang telah ditetapkan. Ianya boleh ditarik balik jika sistem pengurusan kualiti tidak diamal dan tidak dijadikan budaya kerja secara berterusan. Untuk tujuan tersebut, badan pengiktirafan akan membuat pemantauan dan pemeriksaan pada setiap tahun. Terdapat perubahan yang telah dilakukan didalam standard ISO 9001 : 2000. Ini adalah kerana setiap lima tahun akan berlaku perubahan bagi siri ISO

1.2 PEMILIHAN TAJUK KAJIAN

Sepanjang menjalani latihan praktikal ini, saya telah ditugaskan untuk menghadiri ceramah ISO yang diadakan di Hotel Grand Pasific bagi mewakili syarikat Vicgress Corporation Sdn Bhd. Syarikat Vicgress Corporation Sdn Bhd adalah syarikat utama dan anak syarikatnya adalah Hadi Bina Jaya Enterprise. Pemilihan tajuk iso ini adalah berdasarkan pengalaman menghadiri latihan ISO pada 10 Februari hingga 12 Februari 2009 yang disampaikan oleh Mr. Sukumaran Nair dan telah menerangkan mengenai ISO dengan lebih terperinci dan menerangkan mengenai prinsip-prinsip yang terdapat didalam ISO. Lapan prinsip yang perlu diketahui didalam ISO iaitu organisasi yang mengutamakan pelanggan, kepimpinan, penglibatan anggota organisasi, pendekatan pengurusan kepada sistem, pendekatan proses, penambahbaikan berterusan, membuat keputusan berdasarkan fakta, perhubungan baik bagi faedah bersama dengan pembekal. Semasa latihan ISO ini beliau juga menerangkan mengenai sistem pengurusan kualiti yang perlu diamalkan oleh setiap syarikat. ISO mempunyai banyak kelebihannya dan ia juga adalah pengiktirafan yang bertaraf antarabangsa serta bukan itu sahaja terdapat banyak syarikat pembinaan yang ingin mendapat pengiktirafan ini. Oleh yang demikian tajuk ISO dipilih sebagai tajuk laporan latihan praktikal.

1.3 OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian adalah untuk mengetahui dan mempelajari lebih dekat tentang ISO yang perlu diambil oleh setiap syarikat pemaju untuk pengiktirafan serta meningkatkan pengurusan yang baik dan benar-benar memahami sistem pengurusan kualiti . Antara objektif kajian adalah:

1. Ingin mendapatkan gambaran umum tentang Sistem Pengurusan Kualiti.
2. Mengenalpasti jenis-jenis ISO yang telah digunapakai sehingga kini.
3. Mengenalpasti faedah daripada pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9000.
4. Mengenalpasti pelaksanaan Audit Dalaman yang perlu dijalankan

1.4 SKOP KAJIAN

Skop kajian ini merangkumi sistem pengurusan kualiti didalam sesebuah syarikat pemaju. Disamping itu juga menerangkan serba sedikit tentang sejarah dan jenis ISO yang telah wujud.

Skop kajian ini juga menerangkan klausa-klausa yang terdapat didalam pengurusan kualiti yang perlu dipatuhi oleh setiap syarikat pemaju. Skop kajian secara khususnya menerangkan tentang:

1. Mengkaji lebih mendalam tentang sejarah penubuhan ISO
2. Mengkaji tentang jenis-jenis ISO yang wujud
3. Mengenalpasti tentang prinsip-prinsip didalam SPK
4. Mengkaji klausa-klausa yang terdapat didalam SPK
5. Mengkaji mengapa ISO tidak berfungsi
6. Mengenalpasti bagaimana audit dalaman dilakukan didalam organisasi
7. Mengenalpasti peringkat ketidakpatuhan (NCR) dan pembaikan yang perlu dilakukan ke atas ketidakpatuhan

1.5 KAEDAH KAJIAN

Secara amnya laporan ini disiapkan dengan menggunakan pelbagai kaedah. Antara kaedah yang digunakan sepanjang menyiapkan laporan ini adalah:

1. Pengalaman

Dengan kaedah ini dapat memberikan kelebihan dengan mengetahui serba sedikit mengenai ISO dengan lebih terperinci.

2. Media elektronik

Rujukan menggunakan media eletronik adalah merupakan kaedah yang lebih cepat dan pantas. Disamping itu juga maklumat yang diperolehi daripada media elektronik banyak dan berkesan. Antara contoh kaedah ini ialah seperti internet.

3.Pemerhatian

Pemerhatian adalah suatu kaedah pembelajaran yang paling banyak boleh dapatkan maklumat dan secara tidak langsung melalui pemerhatian juga dapat memberikan lebih kefahaman. Dengan kaedah ini juga dapat mengetahui cara-cara dan kaedah kerja yang dilakukan dengan lebih jelas.

4.Temuramah

Temuramah adalah salah satu kaedah yang lebih berkesan dan efektif bagi mendapatkan maklumat. Kaedah ini perlu menemuramah pekerja-pekerja atau pakar-pakar mengenai ISO.

BAB2

LATAR BELAKANG SYARIKAT

2.1 PENGENALAN



HADI BINA JAYA ENTERPRISE

001464057-V

Hadi Bina Jaya Enterprise (HBJE) adalah syarikat 100% Bumiputra dan pemegang lesen kelas 'D'. HBJE menjalankan aktiviti perniagaan dalam bidang kontraktor binaan bangunan, pembinaan jalan, ubahsuai dalaman dan kerja-kerja awam. Sejak penubuhannya 4 tahun yang lalu kini HBJE mempunyai modal terkumpul sebanyak RM 150,000,000.00.

Barisan pengurusan HBJE adalah terdiri daripada golongan professional dan berpengalaman serta komited dalam melaksanakan urusan syarikat. Sehubungan itu, dengan tenaga pekerja yang professional yang diiktirafkan dan berpengalaman HBJE mampu menjalankan aktivitinya dalam bidang kontraktor sebagai kontraktor yang berkemampuan dan pelaksanaan projek secara tender. Syarikat HBJE juga mempunyai kepakaran professional dalam bidang yang berkaitan.

Syarikat ini juga didaftarkan dengan Pusat Khidmat Kontraktor, Lembaga Pembangunan Industri Pembinaan Malaysia (CIDB) dalam kelas G4 sebagai kontraktor dan juga berdaftar dengan Kementerian Kewangan Malaysia bertaraf bumiputra. Sehubungan itu HBJE akan menjadikan kejujuran, keyakinan dan ketekunan untuk terus berusaha sebagai salah satu daripada prinsip HBJE untuk mencapai matlamat yang diceburi.

2.2 SEJARAH PENUBUHAN SYARIKAT

Hadi Bina Jaya Enterprise (HBJE) telah ditubuhkan pada 14 Februari 2004. Pendaftaran. HBJE dimiliki 100% oleh bumiputra. Pengarah Urusan HBJE iaitu Abdul Hadi bin Abdul Karim yang berkelulusan Ijazah Sarjana Muda dari Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM). Beliau juga mempunyai pengalaman sebagai:

- I. Pengurus Projek di Syarikat Basics Construction Sdn. Bhd
(Ogos 2003 – Jan 2004)
- II. Jurutera Awam di Perundingan Shazdif (Nov 2001 – Sept 2003)
- III. Jurutera Tapak di rancibe sdn bhd (Mei 2001- Okt 2001)

HBJE mendaftarkan syarikatnya di Lot 29548, No. 47 Jalan Nakhoda Kiri, 68100 Batu Caves, Selangor Darul Ehsan. HBJE mempunyai sistem pentadbiran tersendiri. Oleh yang demikian, bukanlah tanggungjawab tunggal bagi seseorang tetapi merupakan tugas bersama kakitangan syarikat. Ini bermakna, ia menggalakkan kerjasama di antara pekerja-pekerja dan pihak-pihak luar yang lain. Maka, segalanya hendaklah bermula dengan reka bentuk dan berakhir dengan hasil pembinaan yang berkualiti supaya dapat menjamin kepuasan pelanggan.

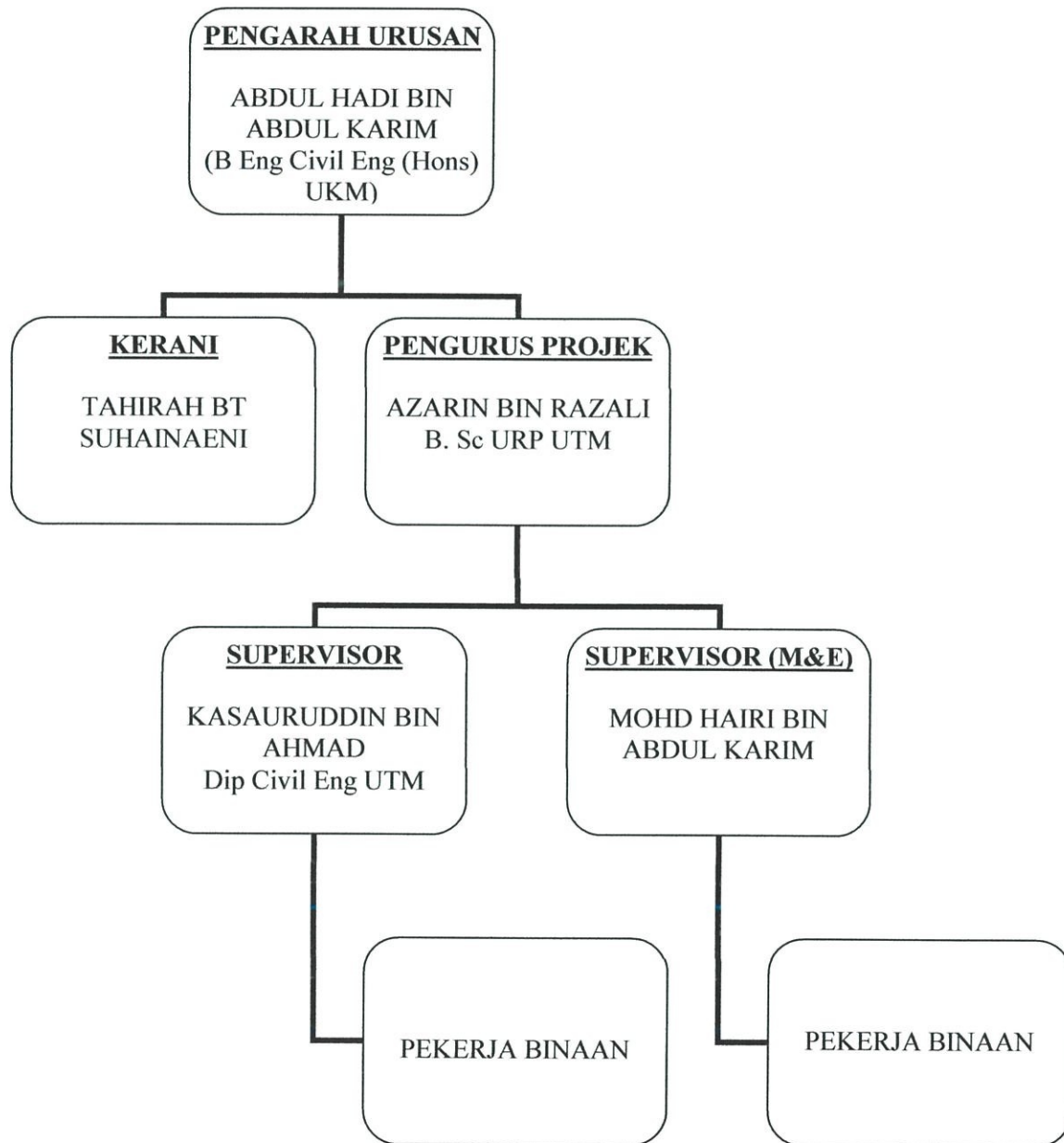
2.3 OBJEKTIF SYARIKAT

Hadi Bina Jaya Enterprise mempunyai matlamat dan halatuju tersendiri dan akan melakukan apa sahaja untuk mencapai matlamat tersebut. Pekerja-pekerja yang terdiri dari pelbagai kaum bekerjasama dalam satu firma dan akan menguruskan operasi firma dengan baik supaya segala pembuatan dan pembinaan akan dapat berjalan dengan lancar. Tujuan lain adalah untuk mencapai wawasan pengurusan dan menggalakkan keusahawanan. Ia juga bertujuan untuk mempertingkatkan kualiti sumber manusia.

Selain itu, pekerja-pekerja HBJE yang terdiri dari pelbagai kaum dan juga peringkat umur telah dapat bekerjasama dibawah satu organisasi yang telah memastikan perpaduan, keharmonian dan semangat setia kawan dalam menjalankan pekerjaan mereka disamping dapat menjimatkan kos yang juga merupakan objektif utama syarikat setiap tahun dan juga dapat memberikan kualiti yang dikehendaki oleh pelanggan mereka seterusnya dapat memuaskan hati kehendak pelanggan.

Ini dapat dipastikan dan dihasilkan dengan sempurna jika semua pekerja melibatkan diri dalam setiap kerja dan tidak meletakkan beban di atas bahu seseorang sahaja, oleh itu semua pekerja perlu bersedia untuk menghadapi perkembangan dan peluang baru yang akan tiba dalam masa akan datang supaya firma akan terus berkembang dan menjadi sebuah firma dikenali oleh masyarakat yang setempat dengannya.

2.4 CARTA ORGANISASI



2.5 SENARAI PROJEK YANG TELAH SIAP

Terdapat beberapa projek yang telah siap sepenuhnya yang telah disediakan oleh syarikat Vicgress Corporation Sdn.Bhd. Senarai tersebut boleh dilihat seperti didalam Jadual 2.1 dibawah.

Jadual 2.1: Senarai projek HBJE yang telah siap

No	Nama Projek	Nilai Projek
1.	Projek Menaiktaraf Kemasan Lantai dan Dinding di Wisma Persekutuan Kuantan Pahang (BLSB/IR 002/2007)	RM 398,961,05
2.	Projek-projek Penyelenggaraan Jalan yang Terdesak di Tasek Gelugor, Pulau Pinang.	RM 4,850,00.00
3.	Pavement Rehabilitation for 2008 di FT013 Jalan Juaseh-Bahau Sec. 10.00-13.00, Jempol, Negeri Sembilan	RM 856,800.00

BAB 3

KAJIAN TEORITIKAL (SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISO 9001:2000)

3.1 PENGENALAN

ISO ialah satu nama singkatan untuk *International Organisation For Standardisation* (ISO). ISO ditubuhkan pada tahun 1946 untuk mewujudkan standard yang dirujuk dan diguna pakai dalam aktiviti perdagangan, komunikasi dan pembuatan. ISO berasal dari satu perkataan Greek '*isos*' yang bermakna sama rata, seragam (*equal, homogeneous, uniform*).

Standard Sistem Pengurusan, menyediakan satu model kepada organisasi untuk diikuti dalam mewujudkan dan mengoperasi sistem pengurusan yang menekankan kepada kebolehan organisasi memastikan proses atau aktiviti untuk menghasilkan produk atau perkhidmatan yang sentiasa dalam keadaan terkawal. Keadaan ini boleh memastikan terhasilnya produk atau perkhidmatan yang seragam sepanjang masa seterusnya akan memberi keyakinan kepada pelanggan.

Standard sistem pengurusan kualiti siri ISO 9000 telah mula diperkenalkan pada tahun 1987. Standard ini dikenali kerana cirinya yang melayakkan organisasi untuk diberi persijilan oleh agensi pengiktirafan mengikut skop ISO 9001, 9002 dan 9003. Satu lagi ciri pentingnya adalah penekanan kepada klausa yang perlu didokumenkan dan dipatuhi. Standard ini juga lebih mudah untuk difahami dan diaplikasikan menjadikan ianya diterima dengan meluas. Jawatankuasa teknikal ISO bertanggungjawab membuat pembaikan ke atas sistem kualiti ini bagi setiap lima tahun. Maka, standard pertama yang dikeluarkan pada tahun 1987 telah pun mengalami pembaikan dan di diterbitkan semula

pada Ogos 1994. Dalam usaha berterusan memperkemaskan standard tersebut ianya terus disemak dan diperbaiki.

ISO mengandungi standard dan garis panduan berhubung dengan sistem pengurusan dan standard-standard sokongan seperti terminologi dan peralatan khusus seperti pengauditan. Standard ISO adalah suatu sistem yang sukarela untuk dilaksanakan. Namun demikian ianya telah menjadi keperluan pasaran. Ada juga pengimport dari negara maju memberikan keutamaan kepada pengeksport yang telah mendapat persijilan ISO 9001.

3.2 TUJUAN PERLAKSANAAN ISO

Perlaksanaan ISO oleh setiap organisasi mempunyai tujuan yang tertentu dan diantara tujuan yang dapat dilihat melalui pelaksanaan ini adalah seperti berikut:

- i. Menggalakkan pendekatan kualiti yang universal
- ii. Memastikan tahap kualiti yang diterima pakai
- iii. Memastikan pelanggan mendapat kepuasan
- iv. Menyediakan perancangan kualiti
- v. Menggalakkan pematuhan kepada kualiti
- vi. Mengukuhkan disiplin diri
- vii. Meningkatkan kecekapan dan keberkesanan kerja
- viii. Memperkukuhkan sistem kawalan kualiti
- ix. Menggalakkan penilaian diri
- x. Memastikan konsistensi
- xi. Menyediakan latihan untuk kakitangan

3.3 JENIS-JENIS ISO

Piawai ISO terdiri daripada ISO 9000:2000 yang merujuk kepada garis panduan am. Siri ISO 9000 juga boleh dibahagikan kepada tiga bahagian (Jadual 3.1). Terdapat empat 'standard' di kategori ini iaitu :-

- i. ISO 9000:2000 merujuk kepada garis panduan am.
- ii. **ISO 9001:2000 merujuk kepada sistem pengurusan kualiti.**
- iii. ISO 9004:2000 merujuk kepada penambahbaikan pengurusan kualiti.
- iv. ISO 19011:2000 merujuk kepada pengurusan kualiti dan Audit Persekitaran.
- v. ISO 14000 yang merujuk kepada sistem pengurusan kualiti alam sekitar.

Jadual 3.1: Jenis, standard dan garispanduan serta kegunaan ISO

STANDARD & GARISPANDUAN	KEGUNAAN
ISO 9000:2000, Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary.	Memahami standard dan menerangkan asas-asas dan definisi yang digunakan di dalam ISO 9000.
ISO 9001:2000, Quality Management System – Requirements.	Keperluan standard yang digunakan untuk menilai kebolehan memenuhi keperluan pelanggan dan peraturan yang berkaitan seterusnya mengambil kira kepuasan pelanggan. Ini merupakan standard dalam ISO 9000 yang diguna pakai ke atasnya bagi membolehkan persijilan dilakukan.

ISO 9004:2000, Quality Management System - Guidelines For Performance Improvements.	Memberikan panduan untuk peningkatan berterusan sistem kualiti untuk faedah semua dan kepuasan pelanggan yang berkekalan.
---	---

3.4 KEPENTINGAN ISO

ISO mempunyai kepentingan yang tersendiri dan di antara kepentingan Sistem Pengurusan Kualiti ISO adalah seperti berikut:

- i. Pencegahan dan bukan mengatasi masalah setelah ia berlaku
- ii. Kajian semula yang berterusan keatas proses-proses yang kritikal dan membuat tindakan pembetulan
- iii. Mewujudkan cara bekerja yang konsisten dan menepati prinsip betul pertama kali dan setiap kali
- iv. Perlaksanaan tugas berdasarkan kepada prosedur yang didokumenkan
- v. Mementingkan penyimpanan rekod kualiti untuk membuktikan tindakan yang telah dilaksanakan.

Usaha-usaha melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9000 memberi faedah kepada organisasi dan kajian ke atas organisasi yang telah mendapat persijilan menikmati faedah-faedah ISO dan antaranya adalah seperti berikut:

- i. Mewujudkan keseragaman di keseluruhan organisasi.
- ii. Menghasilkan atau memberikan khidmat dalam keadaan yang dijangkakan
- iii. Menyediakan rangka kerja untuk meningkatkan kualiti
- iv. Menjadikan organisasi lebih memahami prosedur yang di dokumenkan dan penggunaannya.
- v. Meningkatkan produktiviti

- vi. Mengurangkan kerja lebih masa
- vii. Mengurangkan kos pentadbiran

3.5 PRINSIP-PRINSIP ISO

ISO mempunyai prinsip yang perlu diketahui dan dipatuhi oleh setiap organisasi dan antara prinsip-prinsip ISO yang perlu dipatuhi adalah:

- i. ISO 9000 adalah standard bagi sistem kualiti. Ia bukan standard untuk produk atau perkhidmatan yang dihasilkan.
- ii. ISO 9000 berasaskan dokumentasi. - Dokumen apa yang dibuat, buat apa yang di dokumenkan dan buktikan.
- iii. ISO 9000 menekankan pencegahan.
- iv. ISO 9000 adalah satu standard universal. Ia hanya menerangkan apa yang diperlukan tetapi tidak menjelaskan bagaimana hendak membuatnya.

Sijil ISO 9000 diberikan apabila organisasi tersebut membuktikan proses yang dilaksanakan mengikut piawai yang telah ditetapkan. Ianya boleh ditarik balik jika sistem pengurusan kualiti tidak diamal dan tidak dijadikan budaya kerja secara berterusan. Untuk tujuan tersebut, badan pengiktirafan akan membuat pemantauan dan pemeriksaan pada setiap tahun.

3.6 FAEDAH-FAEDAH ISO 9000

ISO mempunyai kepentingan yang tersendiri begitu juga dengan ISO 9000. Ia juga mempunyai faedah yang boleh dinikmati oleh sesebuah organisasi. Antara faedah-faedah ISO 9000 yang dapat dikenalpasti adalah seperti berikut:

- i. Mengurangkan tindakan pembetulan yang diambil selepas berlakunya sesuatu masalah kerana pekerja dibekalkan dengan prosedur-prosedur dan arahan kerja yang lengkap

- ii. Membolehkan organisasi mengenal pasti tugas-tugas yang patut dijalankan serta memperincikan langkah-langkah yang perlu di ambil
- iii. Memberi kaedah bagi mendokumenkan secara tersusun amalan pengurusan dan cara bekerja
- iv. Membolehkan pekerja menjalankan tugas mereka dengan betul pada kali pertama
- v. Membolehkan pihak pengurusan membuat keputusan dengan lebih baik melalui maklumat penting hasil daripada audit dalaman, semakan pengurusan dan kawalan dokumen. Seterusnya dari hasil proses yang berkualiti akan menghasilkan pekerja yang berkualiti.

3.7 KUALITI

Kualiti dalam ISO 9000 boleh ditakrifkan sebagai keseluruhan ciri-ciri dan sifat-sifat produk atau perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak yang dinyatakan dan tersirat mengikut kehendak pelanggan. Pelangganlah yang bertanggungjawab menilai samada perkhidmatan yang dihasilkan memenuhi ciri-ciri yang mereka tetapkan. Oleh itu, kualiti bermakna memenuhi kehendak pelanggan. Model proses pengurusan sistem pengurusan kualiti boleh dilihat didalam Rajah 3.1.

Rajah 3.1: Model sistem pengurusan kualiti



Sumber: SNI 19-9000.

3.7.1 Pengenalan kualiti

Kualiti adalah satu perjalanan dan bukan satu destinasi. Ia adalah mengenai perubahan yang perlu dilihat sebagai satu proses untuk penambahbaikan yang berterusan. Penambahbaikan yang berterusan adalah perlu untuk menentukan perjalanan sesuatu organisasi itu.

Pendekatan pengalaman Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2000 yang diambil oleh Vicgress Corporation Sdn.Bhd (VCSD) adalah satu langkah awal yang sangat bijak bagi memastikan sistem pengurusannya mendapat pengiktirafan bertaraf antarabangsa. Ini adalah kerana Sistem Pengurusan Kualiti adalah 'universal' dan ianya berlandaskan kepada standard yang diiktiraf di peringkat antarabangsa. Oleh itu, dengan mendapat pengiktirafan ini, ianya akan memantapkan lagi Sistem Pengurusan Kualiti yang sedia ada di Vicgress Corporation Sdn.Bhd bagi menjamin dasar-dasar atau polisi-polisi dalaman yang telah digariskan oleh pihak pengurusan tercapai dengan jayanya.

Di samping itu, pihak pengurusan juga perlu memberikan perhatian kepada faktor-faktor lain semasa melaksanakan tindakan pembetulan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kejayaan dalam pengenalan sesuatu benda baru dalam amalan harian kebiasaannya memerlukan komitmen. Dengan itu, adalah diharapkan warga Vicgress Corporation Sdn.Bhd akan memberikan komitmen yang tinggi bagi memastikan cita-cita mendapatkan pengiktirafan antarabangsa melalui persijilan MS ISO 9001:2000 tercapai dengan jayanya.

3.7.2 Kaitan ISO 9001 : 2000 dan kualiti

Kualiti ditafsirkan sebagai keseluruhan ciri-ciri dan sifat-sifat sesuatu produk atau perkhidmatan yang hanya boleh dinilai oleh pelanggan. Kualiti boleh dicapai melalui kawalan kualiti (*Quality Control*) atau kepastian kualiti (*Quality*

Assurance).

Kawalan kualiti menekankan pemeriksaan keatas produk atau perkhidmatan setelah ia dihasilkan. Kepastian kualiti menumpukan kepada proses yang menghasilkan produk dan perkhidmatan tersebut. Dengan menumpukan kawalan keatas proses, penghasilan produk atau perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi dapat dielakkan.

3.8 KEPERLUAN PIAWAIAN DALAM ISO 9001:2000

Antara keperluan piawaian yang boleh dikenalpasti didalam siri ISO 9001:2000 adalah seperti berikut:-

- i. Penambahbaikan berterusan.
- ii. Penekanan terhadap peranan pengurusan atasan.
- iii. Pertimbangan kepada keperluan perundangan dan peraturan.
- iv. Pembentukan objektif yang boleh diukur pada fungsi dan label yang berkaitan.
- v. Pemantauan maklumat kepuasan pengguna sebagai pengukur prestasi sistem.
- vi. Perhatian yang lebih terhadap sumber.
- vii. Penentuan keberkesanan latihan.
- viii. Pengukuran terhadap sistem, proses dan keluaran.
- ix. Analisis data terhadap prestasi sistem pengurusan kualiti.
- x. Kawalan terhadap proses-proses yang dikontrakkan

3.9 KEPERLUAN DOKUMEN DALAM ISO 9001:2000

Dokumen kualiti terbahagi kepada empat peringkat seperti dalam Jadual 3.3 berikut:

Jadual 3.2: Peringkat dokumen kualiti

Level	Kandungan
Manual Kualiti	Menerangkan dasar kualiti, objektif kualiti dan SPK
Dokumen Kualiti	Menerangkan proses-proses yang dijalankan dalam sistem pengurusan kualiti
Prosedure	Menerangkan bagaimana sesuatu tugas dijalankan
Dokumen Sokongan	Lain-lain dokumen yang digunakan untuk menyokong proses seperti borang dan pekeliling pentadbiran.

Sumber: ISO 9001: 2000

3.9.1 Manual Kualiti

Manual Kualiti ini mengemukakan Polisi, Objektif dan Pengurusan Kualiti dalam mengurus proses pengendalian didalam syarikat Vicgress Corporation Sdn.Bhd. Skop SPK dalam manual ini merujuk kepada dokumen prosedur yang telah dibina. Di samping itu ia juga bertindak sebagai dokumen rujukan. Prosedur yang berkaitan juga dirujuk pada Manual Kualiti ini.

3.9.2 Prosedur Operasi

Keterangan lanjut pengoperasian proses pengurusan di syarikat Vicgress Corporation Sdn.Bhd didokumenkan dalam Prosedur Operasi. Prosedur ini mengemukakan kaedah bagaimana polisi yang ditakrifkan dalam Manual Kualiti dilaksanakan. Prosedur yang diperlukan oleh ISO 9001:2000 disediakan bersama dengan prosedur lain bagi prosedur sokongan.

3.9.3 Dokumen Sokongan

Dokumen sokongan seperti garis panduan, rujukan luaran dan dalaman serta dokumen lain yang berkaitan untuk menerangkan secara terperinci maklumat yang diperlukan dan bagaimana tugas tertentu dilaksanakan.

3.9.4 Borang dan Rekod Kualiti

Bahagian ini terdiri daripada Borang dan Rekod Kualiti hasil pelaksanaan Sistem Kualiti. Semua dokumen di atas dirujuk dan digunakan bagi memastikan kehendak pelanggan dipenuhi dan mengatasi masalah yang timbul. Jawatankuasa di syarikat Vicgress Corporation Sdn.Bhd akan menentu dan mendokumenkan Objektif Kualiti dan keseluruhan sistem kualiti Vicgress Corporation Sdn.Bhd serta pelaksanaannya supaya selaras dengan kehendak MS ISO 9001: 2000.

3.10 DOKUMAN DAN REKOD

Definisi dokumen menurut ISO 9001:2000 adalah informasi (data) dan tempat untuk menyimpannya adalah (kertas, disket, CD ROM dsb). Sedangkan record merupakan dokumen yang menerangkan hasil yang dicapai atau bukti pembaikan yang telah dilaksanakan. Dokumen sangat diperlukan di dalam Sistem pengurusan kualiti ISO 9001:2000.

3.10.1 Dokumen Kualiti

Dokumen kualiti adalah prosedur, dasar atau arahan bertulis yang dikeluarkan oleh organisasi. Dokumenn kualiti juga boleh ditafsirkan sebagai menyediakan pandangan, penerangan dan arahan bagaimana sesuatu proses di laksanakan.

3.10.2 Rekod Kualiti

Rekod kualiti boleh ditakrifkan sebagai maklumat yang membuktikan sesuatu aktiviti telah dijalankan. Rekod kualiti ini wujud selepas sesuatu aktiviti atau tugas telah dilaksanakan.

3.11 PENGENALAN AUDIT

Audit adalah pemeriksaan yang sistematik dan bebas terhadap Sistem Pengurusan Kualiti bagi menilai sejauh mana proses yang didokumenkan dilaksanakan menurut perancangan. Ianya juga bertujuan menilai sesuatu Sistem Pengurusan Kualiti itu samada berkesan atau masih ada peluang dipertingkatkan.

Audit adalah keperluan di bawah 8.2.2 ISO 9001:2000. Pihak Pengurusan perlu melantik Ketua Sistem Audit (KSA) untuk menjalankan aktiviti-aktiviti Audit. BS ISO 19011 memberi garis panduan asas pelaksanaan Audit Dalaman. Bukti Audit merangkumi rekod pernyataan atau maklumat yang berkaitan dengan kriteria Audit dan boleh dibuktikan kesahihannya. Kriteria Audit adalah dasar, prosedur atau keperluan yang telah ditetapkan bagi menilai aktiviti yang akan diaudit. Dengan itu Audit menjadi pemeriksaan terhadap aktiviti kualiti.

3.11.1 Jenis-jenis audit

Terdapat empat audit yang boleh diklasifikasikan iaitu:-

- i. Audit kesempurnaan
- ii. Audit dalaman
- iii. Audit pematuhan
- iv. Audit pengawasan

3.11.1.1 Audit Kesempurnaan (Adequacy Audit)

Audit bagi menentukan dokumen yang disediakan (manual kualiti, Prosedur Kualiti, Arahan Kerja, Dokumen Sokongan) memenuhi piawai keperluan ISO 9001:2000.

3.11.1.2 Audit Dalaman (Internal Audit)

Audit yang dilaksanakan oleh auditor dalaman organisasi yang bertujuan untuk penambahbaikan didalam keberkesanan dan keefisienan sistem sebelum Audit Pematuhan dijalankan.

3.11.1.3 Audit Pematuhan (Compliance Audit)

Audit terhadap kesemua aktiviti atau proses yang didokumen bagi memastikan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti memenuhi sepenuhnya keperluan yang ditetapkan di dalam Manual Kualiti, Prosedur Kualiti dan Arahan Kerja serta keperluan perundangan. Dari audit ini, organisasi boleh dicadangkan untuk didaftar sebagai organisasi yang memenuhi keperluan ISO 9001

3.11.1.4 Audit Pengawasan (Surveillance Audit)

Audit terhadap sebahagian atau kesemua proses dalam Sistem Pengurusan Kualiti bagi memantau pelaksanaan berterusan dan penyelenggaraan sistem selepas mendapat pensijilan.

3.12 KLAUSA-KLAUSA ASAS DALAM ISO

Keperluan MS ISO 9001:2000 (Rajah 3.4) dibahagikan kepada lima seksyen. Antara lima seksyen tersebut adalah seperti dalam Jadual 3.4

Jadual 3.3: Klausa-klausa asas dalam ISO

Seksyen 4	Sistem Pengurusan Kualiti	Pemahaman mengenai proses dan dokumentasi
Seksyen 5	Tanggungjawab Pengurusan	Pengurusan dan isu pentadbiran
Seksyen 6	Pengurusan Sumber	Mengenai sumber manusia, peralatan dan persekitaran kerja
Seksyen 7	Proses Penyampaian Perkhidmatan	Keperluan proses dan proses yang diperlukan bagi mengubah input kepada produk
Seksyen 8	Pengukuran, Analisis Dan Penambahbaikan	Mengenai isu seperti pengukuran produk/perkhidmatan, pemantauan sistem dan proses penambahbaikan

3.12.1. Klausa 4 : Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)

3.12.1.1 Klausa 4.1 Keperluan Am

Syarikat Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah mewujudkan, mendokumen, melaksana, memelihara dan secara berterusan memajukan sistem pengurusan kualiti (SPK) dengan :-

- i. Mengenalpasti proses utama SPK
- ii. Menentukan turutan dan hubungkait antara proses-proses
- iii. Menentukan kriteria dan kaedah untuk memastikan operasi dan kawalan proses yang berkesan
- iv. Memastikan maklumat mudah diperolehi bagi membantu operasi dan pemantauan

- v. Mengukur, memantau, menganalisa proses dan melaksanakan tindakan bagi mencapai hasil yang dirancang serta penambahbaikan berterusan.
- vi. Memastikan proses sumber luar yang boleh memberika kesan kepada produk dapat dikawal.

3.12.1.2 Klausu 4.2 Skop Sistem Pengurusan Kuliti dan Keperluan Dokumentasi

Dokumen ini adalah garis panduan bagi Sistem Pengurusan Kualiti yang perlu dipatuhi dalam memenuhi keperluan pelanggan.

3.12.1.2.1 Klausu 4.2.1 Am

Skop Sistem PengurusanKualiti bagi Vicgress Corporation Sdn Bhd dibawah ISO 9001:2000 dapat dikenalpasti dengan:

- i. Dasar dan objektif kualiti
- ii. Manual kualiti
- iii. Prosedur yang didokumenkan bagi memenuhi standard ISO 9001:2000
- iv. Dokumen yang diperlukan oleh organisasi bagi memastikan perancangan, operasi dan pengawalan proses yang berkesan
- v. Rekod-rekod kualiti sebagaimana yang diperlukan oleh standard ISO 9001:2000

3.12.1.2.2 Klausu 4.2.2 Manual Kualiti

Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah menyediakan manual kualiti yang mengandungi:-

- i. Penerangan skop sistem kualiti
- ii. Turutan dan interaksi proses yang berkaitan
- iii. Justifikasi bagi sebarang pengecualian.

3.12.1.2.3 Klausu 4.2.3 Kawalan Dokumen

Vicgress Corporation Sdn Bhd mewujudkan dan mengawal procedure yang didokumenkan sebagaimana yang terdapat didalam garis panduan Sistem Pengurusan Kualiti.

Prosedur yang didokumenkan seperti berikut:

- i. Dokumen perlu diluluskan sebelum diedarkan
- ii. Pastikan dokumen mempunyai versi yang betul
- iii. Semak dan luluskan kembali jika ada pindaan
- iv. nyatakan status semakan terkini di dokumen
- v. Dokumen yang diterima dari sumber luar dikenalpasti dan dikawal edarannya
- vi. Elakkan penggunaan dokumen yang usang.

3.12.1.2.4 Klausu 4.2.4 Rekod Kualiti

Vicgress Corporation Sdn Bhd perlu menyediakan prosedur bagi mengawal, mengenalpasti, menyimpan melindungi, menetapkan tempoh simpanan dan melupusan rekod kualiti SPK.

3.12.2 Klausu 5: Tanggungjawab Pengurusan

3.12.2.1 Klausu 5.1 Komitment Pengurusan

Vicgress Corporation Sdn Bhd harus membuktikan komitment yang diberikan kepada perkembangan dan pelaksanaan system pengurusan kualiti dan secara berterusan memperbaiki keberkesanannya melalui:

- i. Memberitahu staf kepentingan memenuhi kehendak pelanggan dan mematuhi undang-undang/ peraturan
- ii. Menyediakan dasar dan objektif kualiti
- iii. Mengadakan mesyuarat semula pengurusan
- iv. Memastikan perolehan sumber-sumber yang diperlukan.

3.12.2.2 Klausu 5.2 Fokus kepada pelanggan

Pengurusan atasan hendaklah memastikan keperluan dan '*expectation*' pelanggan ditentukan dan diterjemahkan kepada keperluan pelanggan bagi tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan.

3.12.2.3 Klausu 5.3 Dasar Kualiti

Pengurusan atasan hendaklah memastikan dasar kualiti:

- i. Sesuai dengan matlamat organisasi
- ii. Mengambil kira komitmen untuk memenuhi keperluan dan penambahbaikan berterusan
- iii. Menyediakan rangka kerja untuk mewujudkan serta mengkaji semula objektif kualiti
- iv. Dihebah dan difahami oleh setiap peringkat organisasi
- v. Disemak bagi tujuan penyesuaian yang berterusan
- vi. Dikawal.

3.12.2.4 Klausu 5.4 Perancangan

3.12.2.4.1 Klausu 5.4.1 Objektif Kualiti

Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah memastikan objektif kualiti, termasuk mengambil kira objektif yang diperlukan bagi memenuhi keperluan produk / perkhidmatan, diwujudkan disetiap peringkat dan fungsi di

dalam organisasi. Objektif kualiti hendaklah boleh diukur dan konsisten dengan dasar kualiti.

3.12.2.4.2 Klausu 5.4.2 Pelan Kualiti

Pengurusan atasan hendaklah memastikan sumber-sumber yang diperlukan bagi mencapai objektif kualiti dikenalpasti dan dirancang. Hasil perancangan hendaklah di dokumenkan.

3.12.2.5 Klausu 5.5 Tanggungjawab Pengurusan

3.12.2.5.1 Klausu 5.5.1 Tanggungjawab, kuasa dan komunikasi

Pihak pengurusan atasan Vicgress Corporation Sdn Bhd haruslah menjelaskan mengenai fungsi dan hubungkait dalaman organisasi termasuk tanggungjawab dan kuasa.

3.12.2.5.2 Klausu 5.5.2 Wakil Pengurusan Vicgress Corporation Sdn Bhd

Pihak pengurusan atasan Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah melantik seorang wakil pengurusan yang bertanggungjawab untuk:-

- i. Memastikan proses-proses yang diperlukan oleh SPK wujud.
- ii. Melaporkan pencapaian pelaksanaan SPK dan sebarang penambahbaikan yang perlu.
- iii. Memastikan kesedaran terhadap keperluan pelanggan wujud dalam organisasi.

3.12.2.5.3 Klausu 5.5.3 Komunikasi dalaman

Pihak pengurusan atasan Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah memastikan proses komunikasi yang mencukupi diantara setiap lapisan atau fungsi yang berkaitan dengan SPK serta keberkesanannya.

3.12.2.6 Klausu 5.6 Kajian Semula Pengurusan

3.12.2.6.1 Klausu 5.6.1 Am

Pihak pengurusan hendaklah menyemak keberkesanan SPK pada jangkamasa yang dirancang. Tujuan penyemakan ini adalah untuk:-

- i. Memastikan kesesuaian yang berterusan, kecukupan sumber dan keberkesanan SPK
- ii. Menilai peluang untuk peningkatan dan keperluan mengubah SPK termasuk dasar dan objektif kualiti.

3.12.2.6.2 Klausu 5.6.2 Input Semakan

Input mesyuarat kajian semula pengurusan meliputi prestasi terkini dan peluang penambahbaikan hasil dari :-

- i. Aktiviti audit
- ii. Maklumbalas pelanggan
- iii. Prestasi proses dan pematuhan
- iv. Status tindakan pembetulan dan pencegahan
- v. *Non-conformance report* (NCR) dari kajian sebelumnya
- vi. Perubahan yang memberi kesan kepada SPK

3.12.2.6.3 Klausu 5.6.3 Output Semakan

Output mesyuarat kajian semula pengurusan hendaklah mengambilkira:-

- i. Penambahbaikan SPK dan proses
- ii. Penambahbaikan produk / perkhidmatan yang memenuhi kehendak pelanggan
- iii. Keperluan sumber

3.12.3 Klausu 6: Pengurusan Sumber

3.12.3.1 Klausu 6.1 Peruntukan sumber-sumber

Vicgress Corporaton Sdn Bhd hendaklah menghasilkan sumber-sumber yang diperlukan bagi melaksanakan serta menambahbaik SPK bagi menjelaskan kepuasan pelanggan hendaklah ditentukan dan diperolehi pada masa yang sesuai.

3.12.3.2 Klausu 6.2 Pengurusan Sumber Manusia

3.12.3.2.1 Klausu 6.2.Kualiti Sumber Manusia

Pihak pengurusan atasan yang dipertanggungjawab hendaklah berkelayakan, berdasarkan kepada pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman.

3.12.3.2.2 Klausu 6.2.2 Kelayakan, Kesedaran dan Latihan

Pengurusan Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah :-

- i. Mengenalpasti keperluan kepakaran bagi staf
- ii. Mengadakan latihan bagi memenuhi keperluan
- iii. menilai keberkesanan latihan

- iv. Memastikan kesedaran staf terhadap kepentingan dan perlu sumbangan terhadap pencapaian objektif kualiti
- v. Menyelenggara rekod berkaitan latihan, kelayakan dan pengalaman

3.12.3.3 Klausula 6.3 Infrastruktur

Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah mengenalpasti, menyedia dan memelihara infrastruktur yang diperlukan bagi memastikan pematuhan dan keperluan produk. Infrastruktur meliputi :-

- i. Bangunan, tempat kerja dan kemudahan yang berkaitan
- ii. Peralatan, hardware dan software
- iii. Perkhidmatan sokongan

3.12.3.4 Klausula 6.4 Persekitaran Kerja

Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah mengenalpasti dan mengurus persekitaran kerja yang diperlukan terhadap keperluan produk. Perlu ada rujukan tertentu kepada peraturan kesihatan dan keselamatan, kaedah kerja dan etika kerja.

3.12.4 Klausula 7: Realisasi Perkhidmatan

3.12.4.1 Klausula 7.1 Perancangan Realisasi Perkhidmatan

Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah merancang dan membangunkan proses yang diperlukan bagi merealisasikan perkhidmatan. Perancangan perlu konsisten dengan lain-lain proses dalam SPK. Semasa merancang, Pengurusan Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah mengambilkira :-

- i. Prosedur bagi memenuhi objektif kualiti dan keperluan perkhidmatan
- ii. Keperluan mewujudkan prosedur dan dokumentasi serta menyediakan sumber dan kemudahan
- iii. Verifikasi, pengesahan, pengawasan, pemeriksaan dan pengujian yang diperlukan
- iv. Rekod-rekod yang diperlukan bagi membuktikan proses memenuhi keperluan

3.12.4.2 Klausu 7.2 Proses Yang Berkaitan Dengan Pelanggan

Mengenalpasti keperluan yang berkaitan dengan produk. Vicgress Corporation Sdn Bhd harus mengenalpasti keperluan yang spesifik oleh pelanggan termasuklah semasa dan setelah aktiviti dijalankan.

3.12.4.2.1 Klausu 7.2.1 Penentuan Keperluan Yang Berkaitan Dengan Produk

Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah menentukan keperluan yang berkaitan dengan projek dan boleh ditenrukan dengan:

- i. Keperluan pelanggan terhadap perkhidmatan termasuk perolehan, perhantaran dan servis selepas perhantaran
- ii. Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi perlu
- iii. Keperluan undang-undang dan peraturan dipatuhi

3.12.4.2.2 Klausa 7.2.2 Semakan terhadap keperluan

Sebelum bersetuju untuk membekalkan perkhidmatan, Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah memastikan:-

- i. Keperluan perkhidmatan adalah jelas
- ii. Dimana terdapat kenyataan berdokumen, penerimaan hendaklah disahkan
- iii. Atasi sebarang konflik / ketidakpastian
- iv. Keupayaan untuk memenuhi keperluan

3.12.4.2.3 Klausa 7.2.3 Komunikasi dengan pelanggan

Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah mewujudkan dan melaksanakan komunikasi dengan pelanggan berkaitan:-

- i. Maklumat mengenai perkhidmatan
- ii. Pertanyaan/ kontrak/ pengendalian pesanan termasuk perubahan
- iii. Maklumbalas dan aduan pelanggan

3.12.4.3 Klausa 7.3 Rekabentuk dan Pembangunan

3.12.4.3.1 Klausa 7.3.1 Perancangan Rekabentuk dan Pembangunan

- i. Hendaklah merancang dan mengawal rekabentuk dan aktiviti pembangunan
- ii. Semasa perancangan dilakukan, mestilah menentukan tahap rekabentuk dan pembangunan, semakan, verifikasi dan pengesahan yang berkaitan di setiap peringkat rekabentuk dan pembangunan.

Di samping itu tanggungjawab dan bidang kuasa untuk rekabentuk dan pembangunan hendaklah ditentukan semasa di peringkat perancangan ini.

3.12.4.3.2 Klausu 7.3.2 Input Rekabentuk dan Pembangunan

Input yang berkaitan dengan dengan kehendak produk perlu dikenalpasti dan rekod-rekodnya dipelihara (lihat 4.2.4). input ini termasuklah:

- i. Keperluan untuk fungsi dan pelaksanaan,
- ii. Keperluan yang bersesuaian seperti yang telah ditetapkan.
- iii. Maklumat yang bersesuaian diperolehi daripada rekebentuk yang sama sebelumnya.
- iv. Keperluan asas yang lain bagi perbangunan dan rekabentuk.

3.12.4.3.3 Klausu 7.3.3 Output Rekabentuk dan Pembangunan

Perlu mendokumenkan hasil rekabentuk dan pembangunan yang dinyatakan dalam bentuk yang boleh disemak dan diverifikiasikan dengan keperluan input rekabentuk. Produk ini termasuklah kertas kerja

- i. Outpu mestilah memenuhi keperluan input, disemak sebelum output diterima pakai,
- ii. Menyediakan maklumat yang berkaitan mengenai perolehan, pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan

- iii. Ciri-ciri produk yang penting untuk penggunaan yang betul dan selamat.

3.12.4.3.4 Klausu 7.3.4 semakan rekabentuk dan pembangunan

- i. Perlu melaksanakan semakan yang sistematik terhadap rekabentuk dan pembangunan sebagaimana perancangan.
- ii. Ini adalah untuk menilai keupayaan hasil rekabentuk untuk memenuhi keperluan dan mengenalpasti masalah dan cadangan untuk tindakan pembetulan.
- iii. Penyertaan dalam semakan ini mestilah terdiri daripada tahap rekabentuk dan pembangunan dan laporan kewangan. Rekod mengenai semakan, keputusan dan tindakan yang penting hendaklah dipelihara.

3.12.4.3.5 Klausu 7.3.5. verifikasi rekabentuk dan pembangunan

Perlu membuat verifikasi ke atas rekabentuk dan pembangunan untuk memastikan hasil memenuhi keperluan input rekabentuk dan pembangunan. Rekod mengenai keputusan verifikasi dipelihara sebagai rekod kualiti.

3.12.4.3.6 Klausa 7.3.6 validasi rekabentuk dan pembangunan

Hendaklah membuat validasi rekabentuk dan pembangunan untuk memastikan hasil memenuhi kehendak pengguna yang spesifik. rekod mengenai hasil validasi dan mana-mana tindakan yang penting hendaklah dipelihara.

3.12.4.3.7 Klausa 7.3.7 kawalan terhadap perubahan Rekabentuk dan Pembangunan

- i. Mengenalpasti perubahan atau pindaan pada rekabentuk dan pembangunan dan rekod perubahan tersebut diselenggara. Perubahan ini hendaklah disemak, diverifikasi, disah dan diluluskan sebelum dilaksanakan. Semakan semula adalah juga termasuk penilaian mengenai kesan perubahan terhadap produk atau perkhidmatan yang ditawarkan atau dibekalkan.
- ii. Rekod mengenai hasil semakan perubahan dan tindakan yang penting mestilah dipelihara dan diselenggara.
- iii. Pegawai atau jawatankuasa tertentu hendaklah mempunyai pengetahuan dan keupayaan untuk merekabentuk dan memastikan hasil rekabentuk memenuhi spesifikasi dan keperluan pelanggan yang diperlukan dengan mengikut langkah-langkah yang dinyatakan.

3.12.4.4 Klausu 7.4 Perolehan

3.12.4.4.1 Klausu 7.4.1 Proses Perolehan

Proses perolehan hendaklah dikawal. Perlu ada satu kaedah penilaian dan pemilihan pembekal berdasarkan keupayaan merujuk kepada Senarai Induk Pembekal. Kriteria pemilihan hendaklah dijelaskan dan hasil penilaian dan tindakan susulan hendaklah di rekodkan.

3.12.4.4.2 Klausu 7.4.2 Maklumat Perolehan

Perlu ada kaedah untuk menerangkan produk / perkhidmatan yang dipesan termasuk :-

- i. Keperluan untuk kelulusan
- ii. Kelayakan produk
- iii. Keperluan staf
- iv. Keperluan SPK

Vicgress Corporation Sdn Bhd perlu memastikan spesifikasi keperluan produk / perkhidmatan adalah lengkap sebelum berkomunikasi dengan pembekal.

3.12.4.4.3 Klausu 7.4.3 Verifikasi produk yang dibeli

Vicgress Corporation Sdn Bhd perlu ada kaedah untuk memastikan produk yang diterima sama seperti spesifikasi yang ditetapkan. Jika tidak, pembekal perlu dimaklumkan.

Proses perolehan hendaklah dikawal. Perlu ada satu kaedah penilaian dan pemilihan pembekal berdasarkan keupayaan

merujuk kepada Senarai Induk Pembekal. Kriteria pemilihan hendaklah dijelaskan dan hasil penilaian dan tindakan susulan hendaklah di rekodkan. Perlu ada kaedah untuk menerangkan produk / perkhidmatan yang dipesan termasuk :-

- i. Keperluan untuk kelulusan
- ii. Kelayakan produk
- iii. Keperluan staf
- iv. Keperluan SPK

Vicgress Corporation Sdn Bhd perlu memastikan spesifikasi keperluan produk / perkhidmatan adalah lengkap sebelum berkomunikasi dengan pembekal. Vicgress Corporation Sdn Bhd perlu ada kaedah untuk memastikan produk yang diterima sama seperti spesifikasi yang ditetapkan. Jika tidak, pembekal perlu dimaklumkan.

3.12.4.5 Klausu 7.5 Operasi Pengeluaran dan Perkhidmatan

3.12.4.5.1 Klausu 7.5.1 Kawalan Keatas Perkhidmatan

Vicgress Corporation Sdn Bhd perlu merancang dan membuat persediaan bagi produk/ perkhidmatan dalam keadaan terkawal. Vicgress Corporation Sdn Bhd perlu :-

- i. Mewujudkan maklumat yang menjelaskan ciri-ciri produk/ perkhidmatan
- ii. Mewujudkan arahan kerja
- iii. Menggunakan peralatan yang sesuai
- iv. Menggunakan peralatan kawalan dan pengukuran

- v. Melaksanakan aktiviti memantau
- vi. Menjelaskan proses mengedar, menghantar dan '*post delivery*'.

3.12.4.5.2 Klausu 7.5.2 Validasi Proses Pengeluaran dan Perkhidmatan

Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah mengesahkan mana-mana proses untuk persediaan produk dan perkhidmatan yang mana-mana output yang terhasil tidak diverifikasi oleh pengukuran dan pemantauan. Varifikasi hendaklah meliputi (yang mana sesuai) :-

- i. Kelayakan proses
- ii. Kelayakan staf dan peralatan
- iii. Penggunaan prosedur yang jelas
- iv. Keperluan rekod
- v. Varifikasi semula jika perlu

3.12.4.5.3 Klausu 7.5.3 Identifikasi dan Kemudahkesanan

- i. Dimana perlu, produk hendaklah dikenalpasti di setiap peringkat operasi pengeluaran / perkhidmatan.
- ii. Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah mengenalpasti status produk yang berkaitan dengan pengukuran dan pemantauan.
- iii. Apabila kemudahkesanan produk dikehendaki Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah mengawal dan merekod identiti yang unik terhadap produk.

3.12.4.5.4 Klausu 7.5.4 Hakmilik Pelanggan

- i. Penjagaan hendaklah dilaksanakan apabila berkaitan dengan hakmilik pelanggan yang berada dibawah simpanan Vicgress Corporation Sdn Bhd.
- ii. Hakmilik pelanggan hendaklah dikenalpasti, disahkan, dilindungi dan diselenggara.
- iii. Rekod dan laporkan kepada pelanggan sekiranya hakmilik pelanggan hilang, rosak atau tidak sesuai digunakan.

3.12.4.5.5 Klausu 7.5.5 Pemeliharaan Produk

Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah memelihara keperluan pelanggan semasa proses dalaman serta perhantaran ke destinasi yang dirancang. Ia termasuk identifikasi, pengendalian, penyimpanan dan perlindungan.

3.12.4.5.6 Klausu 7.5.6 Kawalan Alat Pengukuran dan Penilaian

Vicgress Corporation Sdn Bh hendaklah menentukan alat pengukuran dan penilaian yang diperlukan bagi memenuhi klausa 7.2.1. Peralatan perlukan dikawal bagi memastikan ianya konsisten. Perisian yang digunakan perlu diuji. Sebarang pengubahsuaian terhadap alat perlu dikawal.

3.12.5 Klausu 8: Pengukuran, Analisa, Penambahbaikan

3.12.5.1 Klausu 8.1 Skop

Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah merancang dan melaksanakan proses pengawalan, pengukuran, analisa dan peningkatan yang diperlukan untuk :-

- i. Membuktikan kepatuhan terhadap SPK
- ii. Meningkatkan keberkesanan SPK yang berterusan

Penentuan kaedah-kaedah yang akan digunakan termasuk teknik-teknik statistik dan tahap pemakaian hendaklah dikenalpasti.

3.12.5.2 Klausu 8.2 Pengukuran dan Pegawalan

3.12.5.2.1 Klausu 8.2.1 Kepuasan Pelanggan

Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah memantau maklumat mengenai kepuasan / ketidakpuasan hati pelanggan. Kaedah bagi memperolehi dan menggunakan maklumat perlu ditetapkan.

3.12.5.2.2 Klausu 8.2.2 Audit Dalaman

Audit dalaman yang berjadual adalah perlu bagi memastikan SPK memenuhi standard dan telah dilaksanakan dan diselenggara dengan berkesan.

Perancangan audit perlu berdasarkan status dan kepentingan audit serta hasil audit yang lalu. Skop dan kekerapan audit perlu dijelaskan. Audit perlu dilaksanakan oleh mereka yang 'bebas' dan tidak mempunyai kepentingan dengan proses yang diaudit.

Hasil audit perlu direkod dan dilaporkan untuk tindakan pembedulan. Aktiviti susulan meliputi verifikasi tindakan pembedulan dan melaporkan hasil.

3.12.5.2.3 Klausa 8.2.3 Pengukuran dan Pemantauan Proses

Vicgress Corporation Sdn Bhd hendaklah menggunakan kaedah yang sesuai untuk mengawal dan dimana perlu mengukur dan memantau proses penghasilan bagi memenuhi kehendak pelanggan.

3.12.5.2.4 Klausa 8.2.4 Pengukuran dan Pemantauan Produk / Perkhidmatan

Ciri-ciri produk / perkhidmatan hendaklah diukur dan dipantau disetiap peringkat. Bukti kepatuhan hendaklah direkodkan. Pihak yang bertanggungjawab untuk mengeluarkan produk dan perkhidmatan hendaklah dijelaskan dalam rekod kualiti. Produk / perkhidmatan tidak akan dikeluarkan sehingga setiap aktiviti yang ditetapkan telah lengkap kecuali yang telah dipersetujui oleh pelanggan.

3.12.5.3 Klausa 8.3 Kawalan Terhadap Ketidapatuhan

Produk / perkhidmatan yang tidak mematuhi spesifikasi hendaklah dikenalpasti dan dikawal bagi mengelakkan penggunaan dan pengedaran yang tidak disengajakan. Produk / perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi hendaklah diperbetulkan dan diverifikasi semula.

Perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi hendaklah dimaklumkan kepada pelanggan, pengguna atau badan lain untuk persetujuan.

3.12.5.4 Klausu 8.4 Analisa Data

Data yang sesuai perlu dikumpul dan dianalisa untuk menentukan kesesuaian dan keberkesanan SPK dan menentukan tindakan penambahbaikan. Data termasuk dari aktiviti pengukuran dan pemantauan. Analisa data adalah perlu bagi maklumat berikut :-

- i. Kepuasan/ketidakpuasan pelanggan
- ii. Pematuhan kepada keperluan pelanggan
- iii. Ciri-ciri proses/perkhidmatan
- iv. Pembekal

3.12.5.5 Klausu 8.5 Penambahbaikan

3.12.5.5.1 Klausu 8.5.1 Penambahbaikan Berterusan

Proses yang diperlukan untuk penambahbaikan berterusan hendaklah dirancang dan diuruskan. Penambahbaikan berterusan hendaklah dilaksanakan melalui :-

- i. Dasar kualiti
- ii. Objektif kualiti
- iii. Hasil audit
- iv. Data yang dianalisa
- v. Tindakan pembetulan dan pencegahan
- vi. Kajian tindakan penambahbaikan

3.12.5.5.2 Klausa 8.5.2 Tindakan Pembetulan

Tindakan pembetulan adalah perlu bagi menghapuskan punca ketidakpatuhan bagi mencegah pengulangan ketidakpatuhan. Tindakan pembetulan hendaklah sesuai dengan tahap impak ketidakpatuhan. Prosedur hendaklah meliputi :-

- i. Identifikasi ketidakpatuhan
- ii. Penentuan punca ketidakpatuhan
- iii. Penilaian keperluan tindakan mencegah pengulangan
- iv. Penentuan dan pelaksanaan tindakan pembetulan
- v. Kajian semula terhadap tindakan pembetulan yang diambil.

3.12.5.5.3 Klausa 8.5.3 Tindakan Pencegahan

Tindakan pencegahan perlu bagi menghapuskan punca potensi ketidakpatuhan bagi mengelakkan pengulangan. Tindakan pencegahan perlu sesuai dengan tahap dan impak masalah. Prosedur Tindak Pencegahan perlu meliputi

- i. Identifikasi potensi ketidakpatuhan
- ii. Penentuan potensi punca ketidakpatuhan
- iii. Penilaian keperluan tindakan pencegahan
- iv. Pelaksanaan tindakan pencegahan

BAB 4

AUDIT DALAMAN

4.1 PENGENALAN

Audit Dalaman adalah pemeriksaan yang sistematik dan bebas terhadap Sistem Pengurusan Kualiti bagi menilai sejauh mana proses yang didokumenkan dilaksanakan menurut perancangan. Audit Dalaman adalah satu keperluan di bawah Klausa 8.2.2 dalam Piawaian Antarabangsa ISO 9001. Wakil Pengurusan perlu melantik Ketua Sistem Audit untuk menjalankan aktiviti-aktiviti audit. Ianya juga bertujuan menilai sesuatu Sistem Pengurusan Kualiti itu samada berkesan atau masih ada peluang dipertingkatkan keberkesanannya.

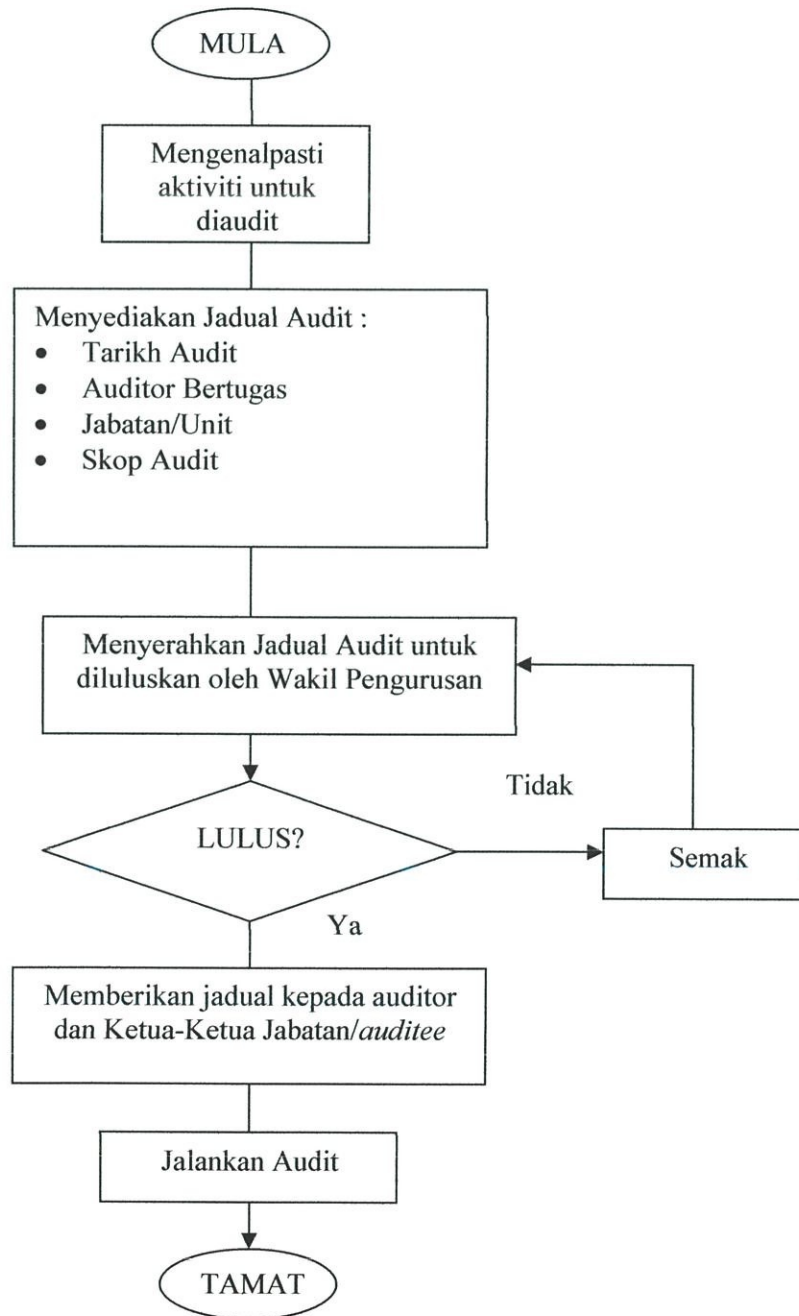
4.1.1 Klausa 8.2.2 Audit Dalaman

Audit dalaman yang berjadual adalah perlu bagi memastikan SPK memenuhi standard dan telah dilaksanakan dan diselenggara dengan berkesan.

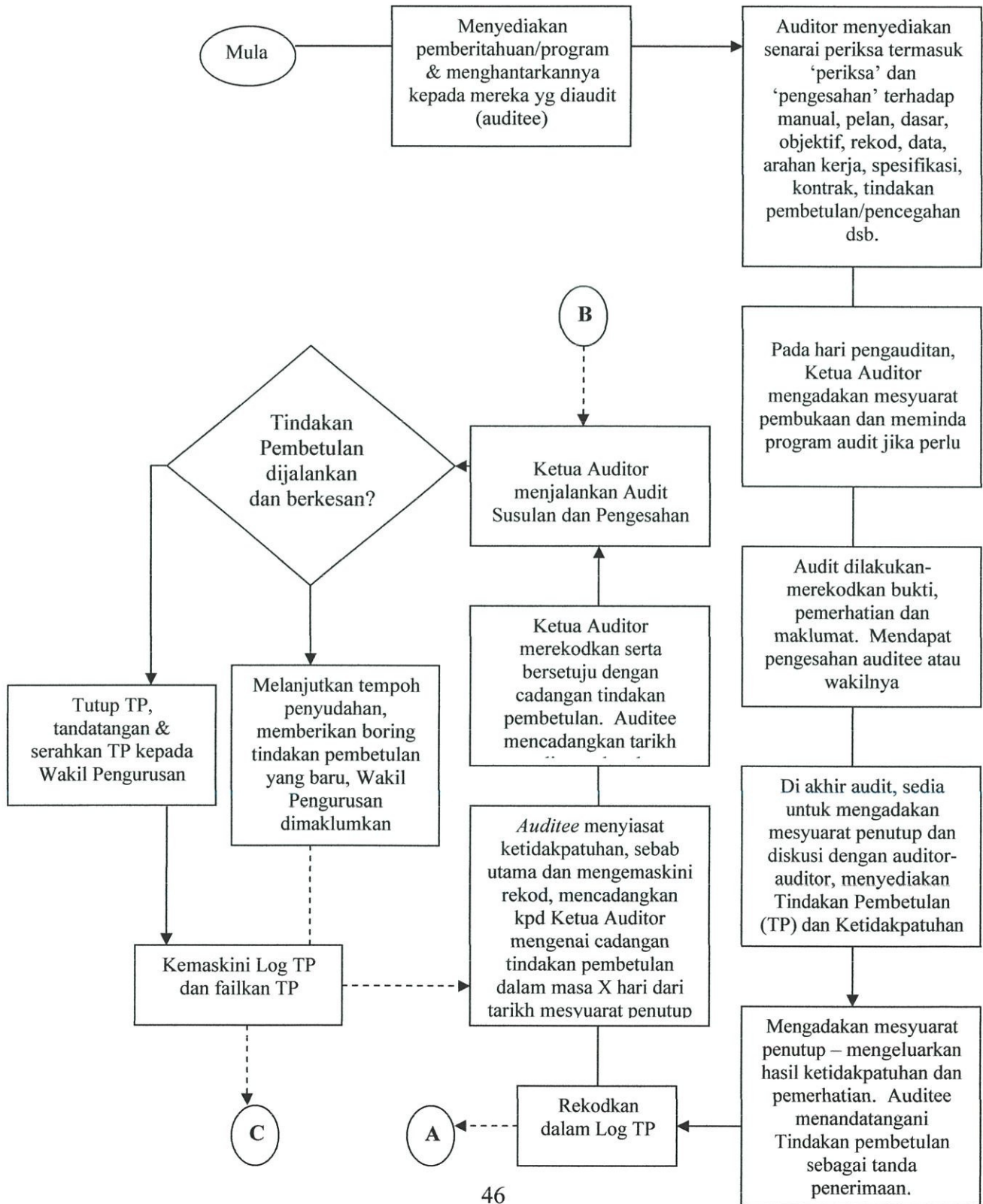
Perancangan audit perlu berdasarkan status dan kepentingan audit serta hasil audit yang lalu. Skop, kekerapan, dan metodologi audit perlu dijelaskan. Audit perlu dilaksanakan oleh mereka yang "bebas" dan tidak mempunyai kepentingan dengan proses yang diaudit.

Hasil audit perlu direkod dan dilaporkan untuk tindakan pembetulan. Aktiviti susulan meliputi verifikasi tindakan pembetulan dan melaporkan hasil.

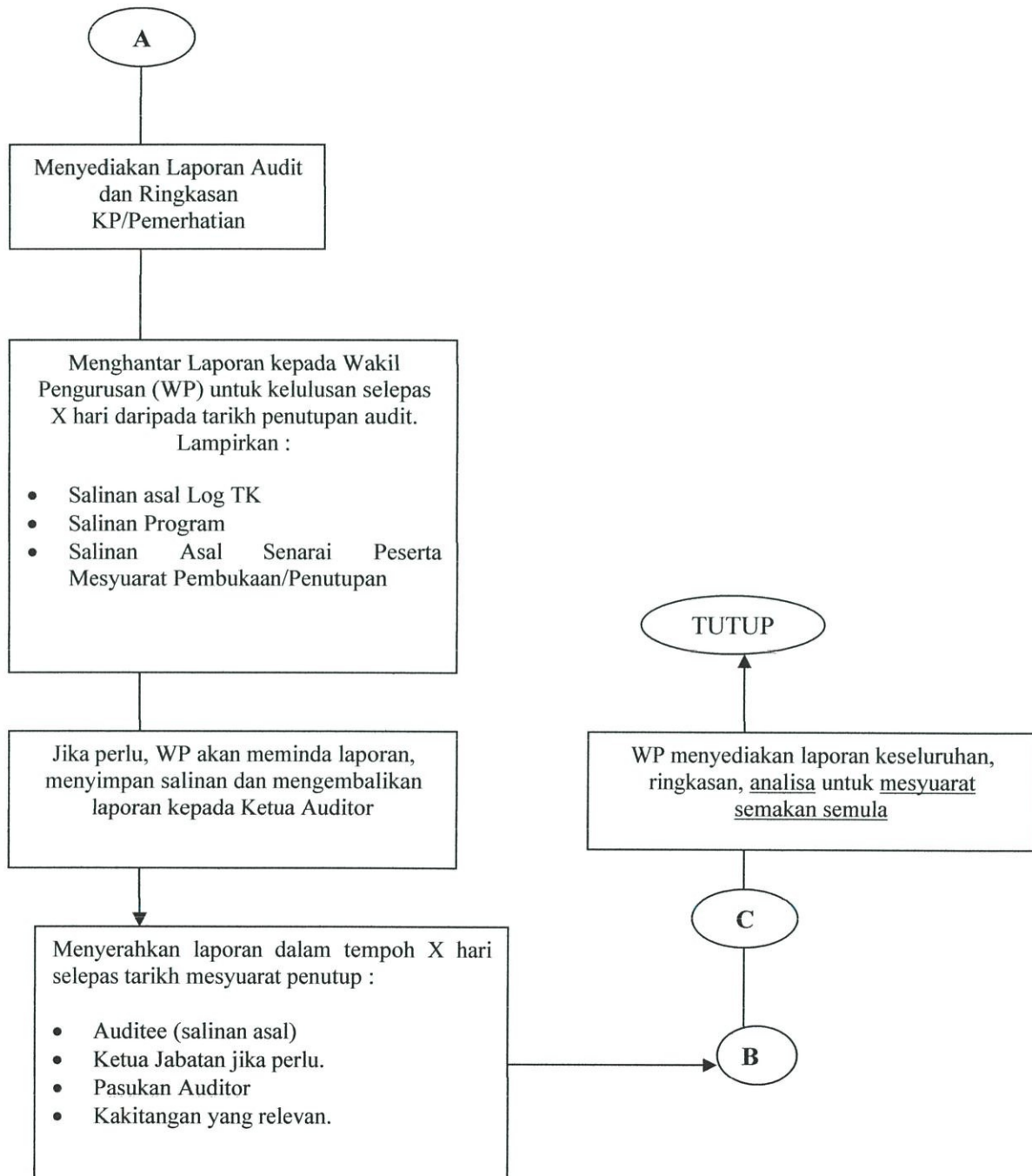
Rajah 4.1
9001:2000 - CONTOH CARTA ALIRAN PENGAUDITAN SISTEM
PENGURUSAN KUALITI
PERANCANGAN PENGAUDITAN



MENJALANKAN PENGAUDITAN



LAPORAN PENGAUDITAN



4.2 OBJEKTIF AUDIT DALAMAN

Prosedur ini bertujuan untuk memastikan semua aktiviti yang terlibat dalam sistem kualiti diaudit mengikut perancangan bagi mengesahkan sistem kualiti berfungsi dengan berkesan dan tindakan pencegahan dan penambahbaikan dilaksanakan secara berterusan. Antara objektif lain audit dalaman adalah:

- i. Mengenalpasti kepatuhan atau ketidakpatuhan keperluan Sistem Pengurusan Kualiti sebagaimana yang ditetapkan
- ii. Mengenalpasti keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti di dalam memenuhi Dasar Kualiti yang ditetapkan
- iii. Memberi peluang kepada auditee untuk menambahbaik sistem
- iv. Memenuhi keperluan perundangan

Vicgress Corporation Sdn Bhd haruslah memahami tujuan sebenar audit dalaman dilakukan dalam memenuhi keperluan dalam mendapatkan pengiktirafan yang bertaraf antarabangsa. Pada kebiasaannya, Audit Dalaman dilaksanakan bagi mencapai tujuan berikut:

- i. Mengesahkan Sistem Pengurusan Kualiti sesebuah organisasi memenuhi keperluan yang ditetapkan secara berkekalan dan dilaksanakan
- ii. Menilai Sistem Pengurusan Kualiti sedia ada dengan sesuatu piawaian
- iii. Di mana diperuntukkan di dalam kontrak bagi memastikan Sistem Pengurusan Kualiti yang dinyatakan masih dilaksanakan dengan berkesan
- iv. Menilai keupayaan **Vicgress Corporation Sdn Bhd** yang membekalkan produk atau perkhidmatan sebelum kontrak ditandatangani.

4.3 PEMILIHAN PEMERIKSA/AUDIT

Sebelum **Vicgress Corporation Sdn Bhd** melakukan pemilihan, auditor haruslah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Pemilihan pemeriksa /audit untuk melakukan audit dalaman boleh dibuat dengan meneliti perkara-perkara seperti berikut:

- i. Mempunyai kemahiran berkomunikasi yang baik
- ii. Mempunyai pengetahuan tentang organisasi atau mengenai proses
- iii. Mendapat latihan kualiti audit
- iv. Rancangan untuk auditor dan auditee haruslah pada peringkat kebiasaannya.

Ciri-ciri seorang auditor mesti seperti yang telah dinyatakan diatas. Setiap auditor yang telah dilantik akan menjalankan tugas mengaudit bahagian jabatan yang berlainan. Auditor yang telah dipilih haruslah memberikan komitmen dan sokongan kepada setiap jabatan didalam organisasi mereka. Oleh itu pemilihan auditor bagi syarikat **Vicgress Corporation Sdn Bhd** adalah:

- i. Wakil Pengurusan
En. Abdul Hadi Bin Abdul Karim
- ii. Ketua Sistem Audit
En .Abdul Hadi Bin Abdul Karim
- iii. Pegawai Dokumen
Mis. Ng Wan Gin

4.4 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

Setelah pemilihan audit dijalankan, auditor yang telah dipilih haruslah mengetahui dengan lebih mendalam tentang tanggungjawab dan tindakan yang harus ditanggung. Setiap auditor yang telah dilantik haruslah memberikan komitmen terhadap

tanggungjawab yang telah diberikan. Tanggungjawab dan tindakan setiap pengurusan yang telah dilantik boleh dilihat pada Jadual 4.1 dibawah.

Jadual 4.1: Tanggungjawab dan tindakan

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN
Wakil Pengurusan (WP)	<ul style="list-style-type: none"> i. Merancang dan menyediakan penjadualan Audit Kualiti Dalaman (Lampiran 1) yang meliputi perkara-perkara berikut: <ul style="list-style-type: none"> a) Bilangan audit yang perlu dijalankan b) Penjadualan audit c) Aktiviti yang akan diaudit ii. Menetapkan tarikh audit kualiti dalaman, prosedur yang akan diaudit serta Pasukan Audit Kualiti Dalaman (PAKD) berdasarkan kepada senarai juruaudit yang telah dilatih. iii. Melantik dan mengarahkan PAKD untuk menjalankan audit mengikut perkara yang dijadualkan atau apabila audit kualiti dalaman perlu dijalankan atas sebab kepentingan proses. iv. Memaklumkan semua pihak yang akan terlibat dengan Audit Kualiti Dalaman agar mereka dapat memberikan kerjasama kepada PAKD.
Pasukan Audit Kualiti Dalaman (PAKD)	<ul style="list-style-type: none"> i. Melaksanakan Audit Kualiti Dalaman berpandukan Panduan Menjalankan Audit Kualiti Dalaman ii. Menyediakan Laporan Audit Kualiti Dalaman (Lampiran 2) dan kemukakan kepada Wakil

PERLAKSANAAN KERJA-KERJA AUDIT DALAMAN DALAM
SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISO 9001:2000

	Pengurusan bersama-sama semua laporan ketidakpatuhan (Lampiran 3)
Wakil Pengurusan (WP)	<ul style="list-style-type: none"> i. Arahkan pihak yang diaudit mengambil tindakan pembetulan dan pencegahan atau jika perlu, bincangkan tindakan pembetulan berkaitan pencegahan yang perlu diambil dengan pihak audit ke atas ketidakpatuhan yang ditemui oleh PAKD atau membawa perkara-perkara berkaitan dengan tindakan pencegahan jangkamasa panjang dan masalah berulang kepada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) untuk keputusan mengenai tindakan yang perlu diambil. ii. Membuat pengesahan bagi memastikan tindakan pembetulan dan pencegahan telah diambil oleh pihak yang diaudit dalam jangkamasa yang telah dipersetujui.
Pasukan Audit Kualiti Dalaman (PAKD)	<ul style="list-style-type: none"> i. Menjalankan audit susulan dan merekodkan laporan audit ke dalam Borang Senarai Semak Audit seperti di Lampiran 4 bagi mengesahkan tindakan pembetulan yang dipersetujui telah dilaksanakan oleh pihak yang diaudit. ii. Mengemukakan laporan audit susulan kepada Wakil Pengurusan.

PERLAKSANAAN KERJA-KERJA AUDIT DALAMAN DALAM
SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISO 9001:2000

<p>Wakil Pengurusan (WP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> i. Meneliti Laporan Audit Susulan dan mengenalpasti ketidakpatuhan yang masih belum diambil tindakan pembetulan atau memerlukan tindakan penyelesaian ii. jangka panjang atau melibatkan dasar untuk mengatasinya. iii. Melaporkan hasil audit kualiti dalaman kepada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan seperti berikut: <ul style="list-style-type: none"> a) Laporan Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan yang telah diambil. b) Ketidakpatuhan yang masih tidak dapat diatasi untuk keputusan
<p>Pasukan Audit Kualiti Dalaman (PAKD)</p>	<p>Failkan rekod-rekod audit kualiti dalaman.</p>

4.5 PERINGKAT-PERINGKAT KETIDAKPATUHAN

Ketidakpatuhan berlaku semasa audit dalaman dilakukan dan ketidakpatuhan ini berlaku atas sebab-sebab yang tertentu. Terdapat empat peringkat ketidakpatuhan yang dapat dilihat semasa audit dalaman dijalankan, dan diantaranya adalah seperti berikut:-

- i. Ketidakpatuhan (*noncompliance/nonconformity*)
- ii. Ketidakpatuhan Major (*major nonconformance*)
- iii. Ketidakpatuhan Minor (*minor nonconformance*)
- iv. Pemerhatian (*observation*)

4.5.1 Ketidapatuhan (*noncompliance/nonconformity*)

Peringkat ketidapatuhan ini bermaksud apabila sesebuah organisasi tidak mematuhi keperluan SPK dan/atau MS ISO 9001: 2000. Sesuatu ketidapatuhan perlu disokong oleh bukti objektif dan tindakan pembetulan perlu diambil apabila ia dilaporkan.

4.5.2 Ketidapatuhan Major (*major nonconformance*)

Ketidapatuhan pada peringkat ini adalah yang paling serius ini adalah kerana ketidapatuhan ini memberi kesan yang serius ke atas SPK dan/atau MS ISO 9001: 2000. Ia menunjukkan sebahagian daripada sistem tidak dilaksanakan secara efektif dan kelulusan tidak boleh dilakukan sekiranya ketidapatuhan ini ditemui.

4.5.3 Ketidapatuhan Minor (*minor nonconformance*)

Ketidapatuhan ini tidak memberi kesan yang serius ke atas SPK dan/atau MS ISO 9001: 2000. Ia menunjukkan sistem dilaksanakan seperti yang dikehendaki tetapi terdapat kesilapan kecil dalam pelaksanaannya.

4.5.4 Pemerhatian (*observation*)

Pemerhatian adalah hasil daripada aktiviti audit yang telah dijalankan semasa audit dalaman dilaksanakan. Pemerhatian ini dilaporkan apabila keberkesanan sistem kualiti mungkin atau akan terjejas tetapi bukti objektif tidak dapat disahkan semasa pengauditan.

4.6 PANDUAN MENJALANKAN AUDIT KUALITI DALAMAN

Panduan ini bertujuan untuk menetapkan kaedah pengendalian Audit Kualiti Dalaman bagi mengenal pasti ketidapatuhan proses-proses dalam keberkesanan

pengurusan Sistem Kualiti amnya. Contoh carta aliran pengauditan sistem pengurusan kualiti dapat dilihat didalam Rajah 1.

4.6.1 Peringkat-peringkat utama audit kualiti dalaman

Terdapat empat peringkat utama dalam mengendalikan Audit Kualiti Dalaman. Peringkat-peringkat tersebut adalah seperti berikut:

- a) Persediaan dan Perancangan
- b) Menjalankan Audit Kualiti Dalaman
- c) Melaporkan Hasil Audit
- d) Menjalankan Audit Susulan

4.6.1.1 Persediaan Dan Perancangan

Sebelum memulakan aktiviti Audit Kualiti Dalaman, Pasukan atau Pegawai Audit Kualiti Dalaman hendaklah membuat persediaan dan perancangan seperti berikut:

- a) Mengadakan perbincangan dengan Bahagian yang hendak diaudit untuk memaklumkan dan memutuskan mengenai:
 - i. Objektif Audit Kualiti Dalaman (lampiran 5)
 - ii. Jadual untuk mengadakan Audit Kualiti Dalaman
 - iii. Proses-proses kerja yang hendak diaudit
 - iv. Kerjasama yang dipohon daripada Bahagian/Seksyen yang hendak diaudit
 - v. Hal-hal lain
- b) Selepas perkara-perkara tersebut di atas dipersetujui, Pasukan Audit Kualiti Dalaman hendaklah:
 - i. Menyediakan jadual Audit yang mengandungi tarikh dan Juruaudit yang akan menjalankan audit
 - ii. Memaklumkan tarikh menjalankan Audit Kualiti Dalaman kepada Bahagian/Seksyen yang hendak diaudit.

- c) Pasukan Audit Kualiti Dalaman juga hendaklah mengadakan lawatan ke Bahagian/Seksyen yang hendak diaudit sekiranya Pasukan Audit kurang pengetahuan mengenai bidang yang diaudit. Tujuan lawatan adalah bagi mendapat gambaran awal mengenai proses-proses kerja yang diaudit.
- d) Berdasarkan skop dan objektif Audit Kualiti Dalaman serta maklumat yang dikumpul hasil dari lawatan awal, Pasukan Audit Kualiti Dalaman hendaklah menyediakan Senarai Semak Audit menggunakan format di Lampiran 4 sebagai panduan semasa menjalankan audit.

4.6.1.2 Menjalankan Audit Kualiti Dalaman

- a) Antara perkara-perkara penting yang perlu diberi perhatian diperingkat ini adalah seperti berikut:
 - i) Memastikan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pegawai-pegawai daripada Bahagian/Seksyen yang hendak diaudit adalah selaras dengan prosedur kerja yang didokumenkan
 - ii) Mengenalpasti ketidakpatuhan proses-proses kerja yang wujud.
- b) Sebelum menjalankan mesyuarat, jadual/perancangan audit harulah dibuat terlebih dahulu. Contoh jadual/ perancangan audit adalah seperti di lampiran 6. Pasukan Audit Kualiti Dalaman hendaklah memulakan audit dengan Mesyuarat Pembukaan (*Opening Meeting*) sebelum audit dijalankan. Tujuan mesyuarat ini adalah seperti berikut:
 - i) Perkenalan antara Juruaudit dengan pihak yang diaudit
 - ii) Mengesahkan skop dan objektif audit

- iii) Menyelesaikan segala kemusykilan daripada pihak yang diaudit
- iv) Mendapatkan persetujuan mengenai hal-hal pentadbiran seperti bilik untuk Juruaudit menjalankan kerja-kerja dan lain-lain
- v) Memaklumkan Bagaimana ketidakpatuhan akan dilaporkan
- vi) Format Mesyuarat Tertutup

4.6.1.3 Melaporkan Hasil Audit

- a) Selepas menjalankan aktiviti audit, pasukan Audit hendaklah menyediakan penemuan-penemuan Audit dalam borang Laporan Ketidapatuhan seperti di Lampiran 3.
- b) Sebelum menamatkan Audit Kualiti Dalaman, Pasukan atau Pegawai Audit Kualiti Dalaman hendaklah mengadakan satu mesyuarat penutup dengan pegawai-pegawai daripada Bahagian/Seksyen yang diaudit. Tujuan mesyuarat ini ialah seperti berikut:
 - i) Memaklumkan penemuan ketidakpatuhan termasuk ketidakpatuhan yang berulang
 - ii) Mendapat persetujuan pegawai-pegawai daripada Bahagian/Seksyen yang diaudit
 - ii) Persetujuan mengenai jangka masa tindakan pembetulan dan pencegahan.
- c) Satu salinan Laporan Ketidapatuhan ini hendaklah diberikan kepada:
 - i) Wakil Pengurusan
 - ii) Pengarah Bahagian/Ketua Seksyen yang diaudit.

- d) Pasukan/Pegawai Audit Kualiti Dalaman juga dikehendaki mengemukakan Laporan Audit Kualiti Dalaman seperti di lampiran 7 yang meliputi perkara berikut:
 - i) Jenis dan bilangan Ketidakpatuhan Sistem Kualiti
 - ii) Sebab-sebab ia berlaku jika perlu

4.6.1.4 Menjalankan Audit Susulan

- a) Pasukan/Pegawai Audit Kualiti Dalaman akan menjalankan Audit Susulan (*follow-up*) bagi memastikan tindakan pembetulan dan pencegahan dilaksanakan oleh Bahagian/Seksyen yang diaudit sebagaimana yang telah dipersetujui.
- b) Sekiranya tindakan pembetulan dan pencegahan telah diambil, Pegawai atau Pasukan Audit Kualiti Dalaman hendaklah melaporkan mengenai perkara-perkara yang disemak dan mengesahkan bahawa audit ke atasnya telah selesai dalam Laporan Ketidakpatuhan yang berkenaan.
- c) Pegawai atau Pasukan Audit Kualiti Dalaman hendaklah menyediakan Laporan Maklumbalas mengenai Audit Susulan dan mengemukakannya kepada Wakil Pengurusan.

4.7. PANDUAN MENYOAL

Keberkesanan Audit Dalaman mungkin bergantung pada sejauh mana baiknya soalan dikemukakan dan jawapan yang diterima. Penggunaan soalan yang kurang baik akan menghasilkan penemuan audit yang lemah. Wujudkan suasana yang tenang. Elakkan pertenggaran dan konflik. Auditor hendaklah bersikap ingin membantu. Beri peluang kepada Auditee bercakap supaya Auditor memperolehi lebih banyak maklumat. Gunakan jenis soalan yang tepat. Elakkan persoalan melebihi dari satu dalam satu masa bagi mengelakkan kekeliruan. Jenis-jenis soalan terdiri daripada:

4.7.1 Soalan Tertutup

Contoh: “Inikah prosedur bagi perolehan?”

Jawapannya: “Ya / Tidak”

Soalan jenis ini menyekat auditee daripada bercakap kerana rasa tertekan. Auditor mengawal keadaan atau ‘in control’.

4.7.2 Soalan Terbuka

Contoh: “Tolong jelaskan bagaimana senarai perunding ini disediakan.”

Soalan jenis ini menggalakkan auditee bercakap dan memberi peluang kepada Auditor mendapat maklumat lanjut. Auditor perlu mengawal sesi ini tetapi jangan sampai keterlaluan.

4.7.3 Soalan ‘Leading’

Contoh: “Awak akan menunjukkan dokumen perolehan itu esok, ya?”

Soalan ini berupa soalan yang Auditor sudah beri jawapannya. Ianya membantu auditee yang gugup atau pemalu.

4.7.4 Soalan Pelbagai

Contoh:

“Anda kata anda hantar laporan ini kepada Pengarah. Adakah anda hantar bersama minit sekali, bila pula minit difailkan? Selepas beliau luluskan atau sebelum?”

Soalan ini mengelirukan auditee dan perlu dielakkan. Auditee tidak tahu mana yang perlu dijawab dahulu dan akan memilih soalan yang dia sendiri ingin jawab

4.7.5 Soalan Senyap

Contoh: “.....mmm, ahah, ya...”

Soalan ini boleh menggalakkan auditee terus bercakap. Auditee boleh menangkap soalan melalui respon yang diberikan terhadap penjelasannya.

4.7.6 Soalan Cermin

Contohnya, sebut semula apa yang dikatakan oleh auditee.

Auditee: “Saya ditugaskan sebagai Pegawai Dokumen.”

Auditor: “Oh... anda ditugaskan sebagai Pegawai Dokumen?”

4.8 MESYUARAT PENGURUSAN

Setelah selesai menjalankan aktiviti audit diantara auditor dan auditee, mesyuarat pengurusan hendaklah dijalankan. Mesyuarat pengurusan ini dijalankan adalah untuk memberi peluang bagi auditor untuk:

- i. Menyampaikan secara lisan penemuan audit secara profesional.
- ii. Menerangkan kepada auditee bentuk, skop dan tahap ketidakpatuhan yang ditemui supaya tindakan pembetulan dan pencegahan dapat diambil. Pihak auditee seharusnya tidak mempertikaikan hasil penemuan audit setelah penerangan yang diberikan oleh auditor memuaskan.
- iii. Menentukan tarikh untuk audit susulan.

4.8.1 Agenda Mesyuarat Pengurusan

Antara agenda yang perlu ada semasa mesyuarat pengurusan dijalankan adalah seperti berikut:

- i. Bersesuaian dengan kualiti polisi dan kualiti objektif.
- ii. Pelaksanaan kualiti objektif

- iii. Keputusan audit (dalaman dan luaran)
- iv. Analisis aduan pelanggan
- v. Analisis maklumbalas pelanggan
- vi. Penilaian pembekal/subkontraktor
- vii. Tindakan pencengahan dan pembaikan
- viii. Perubahan yang boleh memberikan kesan kepada sistem ISO
- ix. Cadangan untuk penambahbaikan
- x. Tindakan susulan daripada ulasan pengurusan yang lepas
- xi. Isu yang berkaitan dengan sumber (latihan, sumber manusia dan peralatan)

4.8.1.1 Bersesuaian dengan kualiti polisi dan kualiti objektif.

Kualiti polisi bagi syarikat Vicgress Corporation Sdn Bhd adalah seperti didalam lampiran 8. Kualiti objektif bagi syarikat Vicgress Corporation Sdn Bhd adalah didalam lampiran 5.

Perbincangan perlu diadakan diantara pekerja didalam setiap jabatan bagi membincangkan samada kualiti polisi dan kualiti objektif masih lagi boleh digunapakai kepada keperluan untuk keperluan, produk dan perkhidmata, visi dan misi bagi syarikat Vicgress Corporation Sdn. Bhd.

4.8.1.2 Pelaksanaan Kualiti Objektif

Setelah mengenalpasti objektif kualiti bagi setiap jabatan, objektif tersebut haruslah dilaksanakan supaya kualiti objektif dapat dicapai. Pelaksanaan kualiti objektif boleh dihuraikan melalui graf, jadual dan histogram. Antara contoh pelaksanaan kualiti objektif adalah seperti didalam Jadual 4.2.

Objektif Jabatan Kontrak: menyiapkan harga tender untuk ulasan pengurusan sehari sebelum harga tender ditutup.

Jadual 4.2: Contoh pelaksanaan kualiti objektif

Tender	Tarikh harga tender siap	Tarikh Tutup	Memenuhi Keperluan
TNB		2/1/200X	Y
JPS		1/3/200X	N
MAD		2/5/200X	
JBA		15/5/200X	

4.8.1.3 Keputusan audit (dalaman dan luaran)

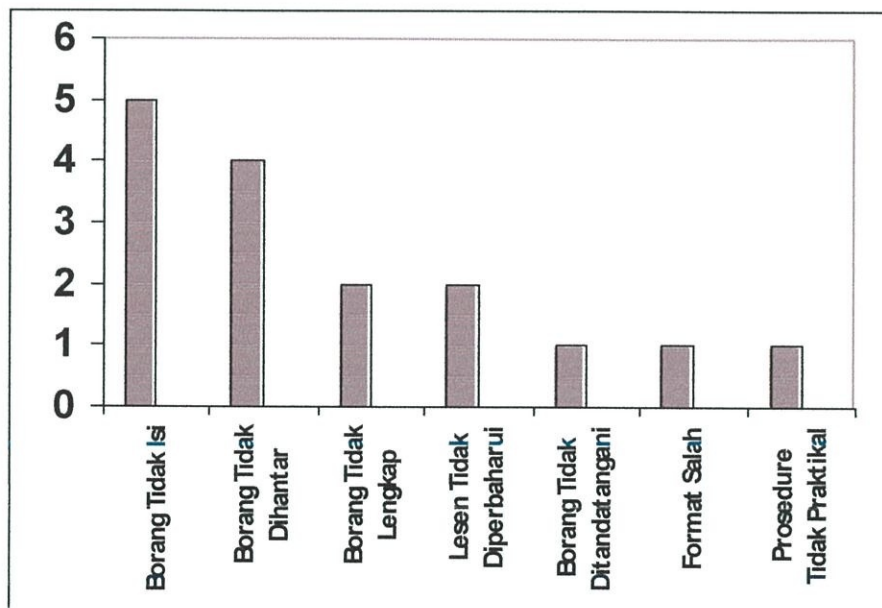
Keputusan audit adalah hasil daripada audit dalaman yang telah dijalankan dan hasil ketidakpatuhan yang terdapat didalam sesebuah jabatan perlu ditunjukkan dalam bentuk jadual dan carta yang bersesuaian (jadual 4.3)

Audit dalaman telah dijalankan pada bulan jun 2007 oleh 15 orang auditor. Auditor tersebut daripada jabatan admin/projek.

Semasa audit dalaman dijalankan, 16 ketidakpatuhan telah ditemui iaitu:

Jadual 4.3: Contoh Keputusan audit (dalaman dan luaran)

Jenis Ketidakpatuhan	Bilangan Dikenalpasti
Borang tidak isi	5
Borang tidak dihantar	4
Borang idak lengkap	2
Lesen tidak diperbaharui	2
Borang tidak ditandatangani	1
Format salah	1
Prosedure tidak praktial	1



4.8.1.4 Analisis aduan pelanggan

Setelah aduan pelanggan dibuat, aduan tersebut akan direkodkan. Aduan tersebut akan direkodkan dalam bentuk jadual. Contoh aduan yang telah dibuat adalah seperti dalam Jadual 4.4.

PERLAKSANAAN KERJA-KERJA AUDIT DALAMAN DALAM
SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISO 9001:2000

Dari Januari 2007 sehingga Julai 2007, sebanyak 4 aduan telah diterima. Aduan-aduan ini adalah:

1. Masih terdapat banyak lubang di jalan-jalan yang dibaiki
2. Perkhidmatan tidak berjalan mengikut jadual yang ditetapkan
3. Bahagian pemasaran tidak menghantar sebutharga sebelum kerja dijalankan.
4. Bahagian pemasaan tidak memaklumkan pelanggan berkenaan jadual pembaikan agar pelanggan dapat bersedia.

Jadual 4.4: Statistik Analisis aduan pelanggan

Jenis aduan	Tarikh terima	Siasatan	Sah sehingga?	Tutup	perkembangan	kesan
Perkhidmatan kargo						
Kaunter tiket dan perkhidmatan pelanggan						
Perkhidmatan latihan						
Kemudahan latihan						
Kemudahan stesen						
Kebersihan distesen						
Kebersihan semasa latihan						
Lain-lain aduan mengenai kualiti servis						

4.8.1.5 Analisis maklumbalas pelanggan

Analisi maklumbalas daripada pelanggan hendaklah dibuat supaya sesebuah organisasi dapat menilai tahap perkhidmatan yang telah diberikan. Terdapat borang soal selidik yang mesti diberi kepada pelanggan untuk mendapatkan maklumbalas. Borang soal selidik tersebut boleh dilihat didalam lampiran 9.

4.8.1.6 Penilaian pembekal/subkontraktor

Penilaian pembekal/subkontraktor akan dinilai oleh organisasi itu sendiri. Penilaian tersebut akan dinilai dengan menggunakan borang yang telah disediakan. Format borang penilaian tersebut boleh dilihat didalam lampiran 10.

4.8.1.7 Tindakan pencegahan dan pembaikan

Tindakan pencegahan dan pembaikan haruslah disenaraikan semasa mesyuarat penutup dijalankan. Semasa mesyuarat penutup ini dijalankan agenda ini akan dibincangkan.

4.8.1.8 Perubahan yang boleh memberikan kesan kepada sistem ISO

Agenda ini membincangkan mengenai perancangan perubahan yang telah berlaku didalam sesebuah organisasi tersebut dan kesan yang akan berlaku akibat daripada perancangan perubahan yang telah dibuat. Contoh perancangan perubahan ialah perubahan didalam carta organisasi.

4.8.1.9 Cadangan untuk penambahbaikan

Dalam agenda ini, cadangan yang telah dicadangkan bagi tujuan penambahbaikan akan dibincangkan samada akan diterima atau tidak diterima.

4.8.1.10 Isu yang berkaitan dengan sumber (latihan, sumber manusia dan peralatan)

Isu yang akan dibincangkan didalam agenda ini adalah mengenai jadual latihan yang akan diberikan kepada pekerja bawahan setiap jabatan, tenaga buruh dan peralatan yang terdapat disesebuah organisasi tersebut samada mencukupi atau tidak, serta sistem IT yang terdapat didalam organisasi.

4.8.1.11 Masalah-masalah lain

Masalah-masalah lain yang dihadapi oleh sesebuah jabatan didalam organisasi haruslah dibincangkan supaya masalah tersebut dapat diatasi dengan segera.

4.9 PENGURUSAN FAIL AUDIT DALAMAN

Setiap fail yang terdapat disetiap organisasi hendaklah diuruskan dengan baik, supaya mudah bagi auditor untuk mengaudit fail tersebut semasa audit dalaman dijalankan. Oleh itu, fail audit dalaman boleh dibahagikan kepada tiga iaitu:

- i. Fail Surat-menyurat
- ii. Fail Kertas Kerja
- iii. Fail Pensijilan

Kandungan yang terdapat didalam setiap fail yang telah diwujudkan oleh organisasi adalah seperti berikut:

4.9.1 Fail Surat-menyurat

- i. Surat Perlantikan Ketua Audit dan Juruaudit Dalaman
- ii. Jadual tahunan pelaksanaan Audit Dalaman.
- iii. Salinan sijil latihan audit pasukan Audit Dalaman.
- iv. Surat berkenaan latihan kepada pasukan Audit Dalaman
- v. Surat makluman kepada unit yang akan diaudit.

4.9.2 Fail Kertas Kerja

- i. Senarai Semak Audit Dalaman.
- ii. Laporan Ketidakpatuhan.
- iii. Salinan dokumen bagi membuktikan ketidakpatuhan yang dikesan.
- iv. Laporan Audit Dalaman.
- v. Log Audit.
- vi. Laporan Penemuan Hasil Audit Dalaman.

4.9.3 Fail Pensijilan

- i. Permohonan Pendaftaran
- ii. Laporan Audit Adequacy
- iii. Laporan Audit Compliance
- iv. Salinan Sijil
- v. Laporan Audit Surveillance
- vi. Laporan Audit Perunding
- vii. Laporan Audit Pembaharuan Sijil

BAB 5

MASALAH KAJIAN DAN CARA MENGATASI

5.1 PENGENALAN

Sepanjang pelaksanaan mendapatkan pengiktirafan ISO 9001 terdapat pelbagai masalah yang mungkin akan timbul sepanjang pelaksanaannya. Terdapat masalah yang biasa dihadapi di peringkat awal bagi organisasi yang memulakan pelaksanaan ISO 9001:2000. Masalah yang sering dihadapi adalah perubahan siri ISO kepada MS ISO 9001:2000 kerana perluasan skopnya telah berubah. Masalah lain yang sering dilakukan sepanjang pelaksanaan ISO 9001 adalah semasa melakukan audit dalaman didalam sesebuah organisasi. Terdapat cara bagi mengatasi masalah yang telah timbul sepanjang pelaksanaan ISO ini.

5.2 MASALAH KAJIAN

5.2.1 Masalah perubahan siri ISO kepada MS ISO 9001:2000

Terdapat perubahan yang telah dilakukan didalam standard ISO 9001 : 2000. Ini adalah kerana setiap lima tahun akan berlaku perubahan bagi siri ISO. Masalah yang telah dinyatakan dibawah adalah berbeza di antara organisasi-organisasi. Masalah-masalah biasa yang akan dihadapi oleh sesetengah organisasi semasa berlakunya pertukaran MS ISO 9001:200 adalah seperti berikut:

- i. Ketidakpastian sesebuah organisasi tentang skop dan perluasan skop MS ISO 9001:2000.
- ii. Komitmen daripada pihak pengurusan atasan bagi sesebuah organisasi yang tidak berterusan.
- iii. Peruntukan kewangan sesebuah organisasi yang terbatas.

- iv. Masalah yang melibatkan dokumentasi (Agensi gagal mendapatkan khidmat latihan INTAN atau konsultan MAMPU).
- v. Pegawai yang terlibat dalam melaksanakan ISO 9001 tidak menunjukkan komitmen dan tidak mempunyai pengetahuan ISO yang mencukupi.
- vi. Pelan tindakan yang menyeluruh tidak disediakan

5.2.2 Masalah pelaksanaan ISO 9001

Masalah yang berlaku semasa pelaksanaan ISO 9001 banyak melibatkan pegawai dari sesebuah organisasi. Masalah yang sering berlaku sepanjang pelaksanaan ISO 9001 adalah :

- i. Masalah di peringkat dokumentasi, kerana bimbingan/latihan yang tidak '*user-friendly*'.
- ii. Pegawai kurang berminat kerana tidak dapat melihat keseluruhan faedah pelaksanaan ISO 9001 di agensi.
- iii. Pegawai yang saban hari sibuk dengan melayani orang awam dan kesempatan yang sedikit untuk mendokumentasikan sistem.
- iv. Latihan di jabatan tidak menyeluruh. Ilmu tidak disampaikan kepada kumpulan sokongan atau rakan sejawatnya

5.2.3 Masalah diperingkat awal pelaksanaan ISO 9001:2000

Masalah biasa yang akan dihadapi di peringkat awal pelaksanaan ISO 9001 ialah:

- i. Keraguan tentang sejauhmana agensi boleh mendapatkan pengiktirafan dalam jangka masa yang ditetapkan.
- ii. Pemilihan konsultan yang mempunyai kepakaran dalam bidang/skop yang dilaksanakan.
- iii. komitmen pengurusan atasan yang berterusan.

- iv. penyediaan dokumentasi yang seimbang dengan skop.
- v. keupayaan organisasi untuk membuat analisa jurang dan melakar pemetaan proses.

5.2.4 Masalah di peringkat awal audit dalaman

Pada peringkat awal audit dalaman dilakukan terdapat pelbagai masalah yang akan timbul. Masalah yang akan mungkin timbul semasa peringkat awal audit dalaman adalah seperti berikut:-

- i. Auditee tidak memberikan kerjasama sepenuhnya semasa proses Audit Dalaman.
- ii. Auditee bersifat curiga mengenai maksud Audit Dalaman yang sebenarnya.
- iii. Auditee tidak diberikan pendedahan secukupnya bagi memahami maksud pelaksanaan Audit Dalaman.
- iv. Penurios tidak memantau sebarang perkembangan yang boleh mengancam keberkesanan Audit Dalaman.
- v. Salah faham yang kecil berlaku antara Auditor dan Auditee semasa berlangsungnya Audit Dalaman.
- vi. Ada ketua-ketua Unit atau Bahagian yang bersikap dingin terhadap pelaksanaan ISO 9000 dan pelaksanaan Audit Dalaman.
- vii. Pemantauan yang berkesan dan sistematik tidak dilaksanakan.

5.3 CARA MENGATASI

5.3.1 Cara mengatasi masalah perubahan siri ISO kepada MS ISO 9001:2000

Cara yang paling berkesan bagi mengatasi masalah diatas adalah, setiap pekerja hendaklah tahu dan jelas dengan tugas yang diberikan kepada mereka. Kesedaran pekerja dalam hal kualiti adalah pokok utama yang menjayakan sistem kualiti syarikat dan meningkat taraf kualiti secara keseluruhan. Pihak pengurusan atasan juga perlulah Berkomited dalam membangun, melaksana dan menambahbaik secara berterusan Sistem Pengurusan Kualiti berdasarkan MS ISO 9001:2000. Telah terdapat banyak kajian yang telah dijalankan sebelum ini menekankan bahawa penglibatan dan komitmen pihak pengurusan atasan menjadi penyumbang utama dalam kejayaan pelaksanaan sistem kualiti ISO. Meningkatkan pengetahuan dengan perkembangan semasa dan didalam organisasi. Memastikan rekod-rekod penting jabatan disimpan di tempat yang selamat. Memastikan aktiviti-aktiviti pengurusan rekod di Jabatan mematuhi piawaian yang ditetapkan oleh kerajaan/Organisasi.

5.3.2 Cara mengatasi masalah pelaksanaan ISO 9001

Setiap pekerja disesebuah organisasi kurang didedahkan mengenai faedah-faedah serta kepentingan ISO. Cara mengatasi bagi masalah diatas adalah pihak atasan organisasi hendaklah memberikan pendedahan yang menyeluruh mengenai ISO kepada setiap pekerja di organisasi mereka dengan itu pekerja mempunyai pengetahuan yang luas serta lebih berminat dengan ISO. Latihan disetiap organisasi hendaklah menyeluruh supaya setiap pekerja mempunyai kesedaran berkenaan ISO. Organisasi perlu mengenalpasti kumpulan pegawai untuk menjalankan Audit Kualiti Dalaman. Mereka perlu diberi latihan yang melayakkan mereka untuk menjalankan tugas pengauditan berasaskan standard

MS ISO 9001:2000. Latihan ini bertujuan memberikan kefahaman dan kemahiran mengenai persediaan yang perlu dan cara bagi menjalankan Audit Kualiti Dalaman untuk agensi mereka berasaskan standard MS ISO 9001:2000.

5.3.3 Cara mengatasi masalah diperingkat awal pelaksanaan ISO 9001:2000

Cara mengatasi masalah diatas adalah dengan mengekalkan komitmen daripada pihak atasan yang berterusan serta memantau pelaksanaan MS ISO 9001:2000 secara keseluruhannya dan memastikan pelaksanaannya mengikut pelan tindakan yang telah ditetapkan. Sesebuah organisasi yang ingin mandapatkan pengiktirafan ISO hendaklah seimbangkan dokumentasi dengan skop. Organisasi hendaklah sentiasa berupaya membuat analisa.

5.3.4 Cara mengatasi masalah di peringkat awal audit dalaman

Masalah diperingkat awal audit dalaman dapat diatasi dengan menggunakan langkah-langkah seperti berikut :-

- i. Ketua Sistem Audit perlu membuat pemantauan yang sistematik dan berkesan terhadap pelaksanaan Audit Dalaman.
- ii. Ketua Sistem Audit harus turun meninjau masalah yang boleh mengancam pelaksanaan Audit Dalaman yang berkesan. Adakan susulan untuk tujuan pembedahan.
- iii. Adakan sesi khas Kesedaran Audit untuk pasukan Auditee

5.4 CADANGAN

Segala cadangan adalah diambil daripada analisis yang telah dibuat daripada masalah yang telah dikenalpasti daripada sejak permulaan pelaksanaan ISO sehingga

audit dalaman dilakukan. Cadangan ini adalah bagi meningkatkan pengurusan kualiti didalam sesebuah organisasi.

5.4.1 Cadangan memberikan latihan & kursus yang berterusan untuk semua anggota

Pihak pengurusan atasan hendaklah memberikan latihan dan kursus yang sepatutnya kepada semua pihak secara berterusan supaya tidak timbul masalah semasa pelaksanaan ISO. latihan yang diberikan oleh pihak pengurusan atasan haruslah menyeluruh disetiap bahagian jabatan. Latihan diadakan bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai audit dalaman yang sesuai SM ISO 9001:2000, cara melakukan audit dalaman, cara menyusun jadual audit, dan pembuatan *checklist* audit Lampiran 4.

5.4.2 Cadangan memberikan pendedahan awal yang menyeluruh

Memberikan pendedahan mengenai faedah dan kepentingan mengenai pelaksanaan ISO adalah penting. Ini adalah kerana dengan memberikan pendedahan awal mengenai ISO, ini akan menimbulkan minat terhadap pelaksanaan ISO. Pendedahan yang diberikan kepada pihak bawahan haruslah menyeluruh.

BAB 6

KESIMPULAN

Kesimpulan daripada kajian laporan ini secara keseluruhannya menerangkan mengenai pelaksanaan ISO 9001:2000 untuk mendapatkan pengiktirafan yang bertaraf antarabangsa. Laporan ini juga menerangkan mengenai garis panduan yang perlu dipatuhi, dilaksanakan dan diamalkan oleh sesebuah organisasi dalam menghasilkan sistem pengurusan yang berkualiti didalam sesebuah organisasi. Selain itu, laporan ini menerangkan mengenai kesalahan yang sering dilakukan oleh sesebuah organisasi semasa audit dalaman dijalankan serta pembaikan yang telah diambil oleh organisasi sebagai langkah pembetulan.

Selain ingin menghasilkan system pengurusan kualiti yang berkualiti dalam sesebuah organisasi, ISO juga memberikan pendedahan tentang tanggungjawab pihak pengurusan atasan terhadap pihak bawahan. Selain itu, ISO juga mendedahkan tentang komunikasi yang baik perlu diantara pihak pengurusan atasan dengan pihak bawahan didalam organisasi. ISO juga mengalakkan organisasi untuk member latihan atau sebarang kursus supaya dapat menghasikan pekerja yang berkualiti.

Sesebuah organisasi yang mempunyai pengiktirafan ISO yang bertaraf antarabangsa akan mendapat pelbagai kebaikan atau faedah yang akan menguntungkan organisasi tersebut. Hal ini adalah kerana pada masa sekarang terdapat banyak organisasi yang inginkan pengiktirafan ISO ini adalah kerana pada masa sekarang terdapat banyak persaingan yang melibatkan kontraktor pembinaan. Oleh itu kontraktor pembinaan digalakkan untuk mendapatkan pengiktirafan ISO ini supaya menghasilkan system pengurusan yang berkualiti dan bertaraf antarabangsa.

SENARAI RUJUKAN

Kertas Seminar

1. Nair.S (2009) “ISO 9001:2000 Awareness & Documentation” untuk CIDB ISO 9001 DIY Scheme
2. Sharifah Zuraidah Sy. Ibrahim (March 2009 & April 2009) “Workshop in Internal Quality Audit” & “Workshop on Management Review (C2)” untuk CIDB ISO 9001 DIY Scheme

Internet

1. Nik Zafri Bin Abdul Majid 2003, Lapan Prinsip Sistem Pengurusan ISO 9004:2000 dan lima Elemen Utama ISO 9001:2000, 04 March 2009, [Http://Www.Geocities.Com/Nikzafri/Iso20el.Htm](http://www.geocities.com/Nikzafri/Iso20el.Htm)
2. Mohd Ali Abdullah, 07/14/06, Pengenalan Kepada Konsep Asas MS ISO 9000:2000, 04 march 2009, <http://www.darulnuman.com/cgi-bin/forum/yabb.pl?board=1&action=display&num=3528>

LAMPIRAN II

LAPORAN AUDIT KUALITI DALAMAN VICGRESS CORPORATION SDN BHD

INTERNAL QUALITY AUDIT SUMMARY / REPORT	Audit No.
UNIT AUDITED :	
PROCEDURE AUDITED :	
AUDIT TEAM :	
SUMMARY :	
No. of nonconformances and observations :	
Nonconformances <input type="text"/>	Observations <input type="text"/>

PREPARED BY:

DATE:

LAMPIRAN III

VICGRESS CORPORATION SDN BHD

Non-Conformance Report (NCR) Arising from Internal Quality Audit

NCR NO:		AUDIT DATE:	
AUDITOR:		DEPARTMENT:	
		AUDITEE:	

MAJOR MINOR OBSERVATION

PROCEDURE REFERENCE:	
ISO 9001:2000 CLAUSE:	
A. DETAILS OF NON-CONFORMANCE :	
AUDITOR: _____ AUDITEE: _____	
B. INVESTIGATION & ROOT CAUSE :	
AUDITEE: _____ DATE: _____	
C. ACTION TAKEN :	
AUDITEE: _____ DATE: _____	
D. VERIFICATION AND EFFECTIVENESS :	
AUDITOR/QMR: _____ DATE: _____	

Note: Auditors are to fill up Section A. Section C may only be filled up after corrective action has been taken.

LAMPIRAN V

QUALITY OBJECTIVES

Sample quality objectives. Please use at least one objective per department / function.

DEPT	QUALITY OBJECTIVES (TARGETS)
Admin	Every staff must undergo one training every year
Accounts	To update management accounts by 1 st week of the month To pay contractor within 30 days from payment cert To close annual accounts by Feb 28 of each year.
Technical	Confirmation of Shop Drawing before construction Confirmation of method statement before construction
Project	Complete the project within the time and budget allocated
Purchasing	PO raised within two weeks from material request order
Contract	Successful in at least 50% of tender submitted Tender price should be ready for management review 3 days before closing Complete the project within budget allocated Appointment of all sub-trades contractors within 3 months from Letter of Award. Submission of final claim within 3 months from date of issuance of CPC. Finalization of subcontractors' final account within 3 months of date of issuance of CPC.

LAMPIRAN VI

AUDIT PLAN (SCHEDULE)

Date:

Audit scope:

Department:

EXAMPLE 1

9:00-9:15 AM	Opening Meeting
9:15-10:00 AM	Admin
10:00-11:00 AM	Production
11:00-12:00 Noon	LUNCH
1:00-2:00 PM	Production
2:00-3:00 PM	Sales
3:00-3:30 PM	Report Writing
3:30-4:00 PM	Closing Meeting

EXAMPLE 2

	Auditor: Ann	Auditor: Helen
9:00-9:15 AM	Opening Meeting	
9:15-11:00 AM	Activity A	Activity D
11:00-12:00 Noon	Activity B	Activity E
1:00-2:00 PM	Lunch	
2:00-3:00 PM	Activity C	
3:00-3:30 AM	Report Writing	
3:30-4:00	Closing Meeting	

LAMPIRAN VII

**LAPORAN AUDIT KUALITI DALAMAN
(VICGRESS CORPORATION SDN BHD)**

AUDIT LOG

Audit Scheduled For Apr – June 2009

NO	DEPARTMENT	TOTAL NCR	Major	Minor	Obs	CLOSED DATE	REMARKS
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							

LAMPIRAN VIII

QUALITY POLICY

Vicgress Corporation Sdn Bhd Quality Policy

Vicgress Corporation Sdn Bhd strives to provide total client satisfaction through quality excellence and continual improvement in all our construction processes to meet client requirements through:-

Commitment to meet the requirements of its products and services as per applicable codes, statutory requirements and client specifications.

Participation of all employees, sub-contractors and vendor in quality program in order to continually improve the effectiveness of the quality management system.

Striving to meet quality objective targets

Periodical Management Review Meeting to assess relevance, effectiveness, suitability and maintaining the ISO 9001 : 2000 QMS for continual improvement.

Approved By,

.....
Dato'
Managing Director
1/1/2008

LAMPIRAN IX

CLIENT COMPLAINT FORM
(VICGRESS CORPORATION SDN BHD)

(Company No : 782212-K)

CLIENT COMPLAINT FORM (CCF)	
CCF No :	
<u>Date Received :</u>	Client:
<u>Received By :</u>	<u>Contact</u>
Project Ref. No. :	<u>person :</u>
<u>Description of Complaint :</u>	
<u>Results of Investigation :</u>	
Immediate Action to be taken:	Proposed Completion Date:
	<u>Head of Dept</u>
	<u>Date</u>
Reference to CAR No. :	

Authorized By :	
Date :	

