



**FAKULTI SENIBINA, PERANCANGAN DAN UKUR
INSTITUT TEKNOLOGI MARA**

DISERTASI

**SISTEM PENGURUSAN KUALITI ISO 9002
DI DALAM SYARIKAT PEMBINAAN
- IMPLEMENTASI DAN PERMASALAHAN -**

*Satu disertasi yang disediakan dan dikemukakan kepada Jabatan Ukur
Bangunan sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat untuk
penganugerahan*

IJAZAH SARJANA MUDA UKUR BANGUNAN (KEPUJIAN).

DI BAWAH PENYELIAAN :
ENCIK GHAZALI BIN MOHD AMIN.

DISEDIAKAN OLEH :
MOHD. NAIM BIN ABDUL JABAR.

PRAKATA

Standard Sistem kualiti ISO 9000 merupakan salah satu alat yang mengarah kepada kualiti yang mana tidak seperti program, praktis dan prosedur kualiti yang lain, ISO 9000 mempunyai skop dan kesan di peringkat antarabangsa. Ini mempengaruhi Malaysia untuk menerima ISO 9000 agar ia dapat bersaing di peringkat antarabangsa.

Kualiti di dalam industri binaan pula merupakan sesuatu yang telah menjadi isu hangat lebih-lebih lagi setelah berlakunya tragedi Highland Tower pada 11 Disember 1993. Harapan pemilik bangunan bagi mendapatkan sebuah bangunan yang mempunyai kualiti yang tinggi amat di harapkan. Sehubungan dengan itu berbagai peraturan dan akta telah dilaksanakan oleh kerajaan di samping penubuhan badan-badan berkaitan didalam industri ini.

Bagaimanapun seperti yang sedia maklum, kualiti amat bergantung kepada mereka yang melaksanakan sesuatu kerja itu. Bagi industri binaan, syarikat pembinaan atau lebih dikenali sebagai kontraktor ialah mereka yang melaksanakan sesuatu kerja pembinaan itu. Kualiti binaan atau bangunan amat bergantung kepada mereka selain dari mereka yang terlibat secara langsung di dalam industri ini seperti pemaju, perunding dan pembekal bahan binaan.

ISI KANDUNGAN

MUKA SURAT

PERHARGAAN

PRAKATA

1.0 PENGENALAN

1.1	PENYATAAN ISU	1
1.2	OBJEKTIF KAJIAN	2
1.3	SKOP KAJIAN	3
1.4	METHODOLOGI	4
1.5	SINOPSIS DISERTASI	7

2.0 KUALITI DAN ISO 9000

2.1	DEFINASI KUALITI	9
2.2	STANDARD ISO 9000	12
2.3	LATARBELAKANG DAN PERKEMBANGAN ISO 9000	13
2.4	KAITAN ANTARA KUALITI DAN ISO 9000	18
2.5	HUBUNGAN ANTARA ISO 9000 DAN TQM	19
2.6	PRINSIP-PRINSIP ISO 9000	21
2.7	SIRI-SIRI ISO 9000	22
2.8	ELEMEN ELEMEN DIDALAM ISO 9000	25
2.8.1	Tanggungjawab Pengurusan (Klausa 4.1)	25
2.8.2	Sistem Kualiti (Klausa 4.2)	27

2.8.3	Semakan Kontrak (Klausa 4.3)	27
2.8.4	Kawalan Rekabentuk (Klausa 4.4)	28
2.8.5	Kawalan Dokumen Dan Data (Klausa 4.5)	29
2.8.6	Pembelian (Klausa 4.6)	29
2.8.7	Kawalan Produk Yang Dibekalkan Oleh Pelanggan (Klausa 4.7)	30
2.8.8	Identifikasi Dan Kemudahkesanan Produk (Klausa 4.8)	30
2.8.9	Kawalan Proses (Klausa 4.9)	31
2.8.10	Pemeriksaan Dan Pengujian (Klausa 4.10)	32
2.8.11	Menjalankan pemeririksaan dan pengujian dan mewujudkan Kawalan Peralatan Pemeriksaan, Pengukuran Dan Pengujian (Klausa 4.11)	32
2.8.12	Status Pemeriksaan Dan Pengujian (Klausa 4.12)	33
2.8.13	Kawalan Keatas Produk Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi (Klausa 4.13)	33
2.8.14	Tindakan Pembetulan Dan Pencegahan (Klausa 4.14)	34
2.8.15	Pengendalian, Penyimpanan, Pembungkusan, Pemeliharaan Dan Penghantaran (Klausa 4.15)	34
2.8.16	Kawalan Rekod Rekod Kualiti (Klausa 4.16)	35
2.8.17	Audit Kualiti Dalaman (Klausa 4.18)	35
2.8.18	Latihan (Klausa 4.18)	36
2.8.19	Perkhidmatan Susulan (Klausa 4.19)	37
2.8.20	Teknik Teknik Statistik (Klausa 4.20)	37

2.9	MEMBEZAKAN ANTARA REALITI DAN KHAYALAN	
2.9.1	Salah Faham Mengenai ISO 9000	38
2.9.2	Metos Mengenai ISO 9000	44
2.10	KELEBIHAN PERLAKSANAAN ISO 9000	48
3.0	SYARIKAT PEMBINAAN DAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI	
3.1	PENGENALAN	52
3.2	INDUSTRI PEMBINAAN DI MALAYSIA	53
3.3	SYARIKAT PEMBINAAN DI MALAYSIA	58
3.4	KAITAN ANTARA SYARIKAT PEMBINAAN DAN ISO 9002	59
3.5	PEMBANGUNAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI DIDALAM SYARIKAT PEMBINAAN	62
3.6	LEMBAGA PEMBANGUNAN INDUSTRI BINAAN	63
3.7	SIRIM	67
3.8	PROSEDUR PENGIKTIRAFAN SIJIL ISO 9000	69
3.9	PENILAIAN & PROSEDUR PENDAFTARAN	72