



MANUAL KUALITI
MS ISO 9001:2008

UNIT PENDAFTARAN SYARIKAT
BAHAGIAN PEROLEHAN KERAJAAN
KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA

SKOP PELAKSANAAN

PENGURUSAN PERMOHONAN KONTRAKTOR
BEKALAN DAN PERKHIDMATAN

- i. PENDAFTARAN BAHARU (BIDANG BIASA)
- ii. TAMBAH BIDANG (BIDANG BIASA)
- iii. KEMAS KINI PROFIL
- iv. PEMBAHARUAN (BIDANG BIASA)

PENGURUSAN PERMOHONAN FIRMA
PERUNDING

- i. PENDAFTARAN BAHARU
- ii. TAMBAH BIDANG
- iii. KEMAS KINI PROFIL
- iv. PEMBAHARUAN



**MANUAL KUALITI
MS ISO 9001:2008**

**UNIT PENDAFTARAN SYARIKAT
BAHAGIAN PEROLEHAN KERAJAAN
KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA**

SKOP PELAKSANAAN

PENGURUSAN PERMOHONAN SYARIKAT:

- i) PENDAFTARAN BAHARU (BIDANG BIASA)**
- ii) PEMBAHARUAN (BIDANG BIASA)**
- iii) TAMBAH BIDANG (BIDANG BIASA)**
- iv) KEMAS KINI PROFIL**

PENGURUSAN PERMOHONAN FIRMA PERUNDING:

- i) PENDAFTARAN BAHARU**
- ii) PEMBAHARUAN**
- iii) TAMBAH BIDANG**
- iv) KEMAS KINI PROFIL**



MANUAL KUALITI
Unit Pendaftaran Syarikat
Bahagian Perolehan Kerajaan

No. Ruj. Dokumen: MK/BPK/UPS/001
Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015

Dokumen Manual Kualiti ini menerangkan Dasar Kualiti Unit Pendaftaran Syarikat (UPS) yang menyentuh semua aspek pengurusan dan proses permohonan pendaftaran syarikat dengan Kementerian Kewangan yang sekiranya tidak dilaksanakan boleh menyebabkan permohonan syarikat tidak dapat diurus dengan sempurna.

Prosedur dan dokumentasi lain yang menyokong dasar kualiti ini diterangkan dalam dokumen yang berasingan seperti yang diperjelaskan dalam keperluan elemen 5.3 Dasar Kualiti.

Pegawai Pengawal, pengurusan atasan dan kakitangan, Bahagian Perolehan Kerajaan (BPK) dan UPS sedar akan kepentingan memenuhi keperluan pelanggan dan dengan adanya Dasar Kualiti dan Prosedur Kualiti dapat memberi panduan ke arah pencapaian matlamat ini.

Disediakan oleh:

Unit Pendaftaran Syarikat
Sektor Sistem Perolehan Maklumat & Pendaftaran
Bahagian Perolehan Kerajaan
Kementerian Kewangan Malaysia
Aras Bawah, Blok Utara
Kompleks Kementerian Kewangan
Presint 2
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62592 PUTRAJAYA

Telefon : 03-88823166 / 88824341 / 88824339

Fax : 03-88824337

Tarikh : 12 Februari 2015



MANUAL KUALITI
Unit Pendaftaran Syarikat
Bahagian Perolehan Kerajaan

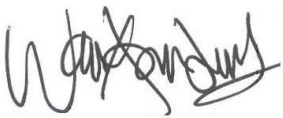
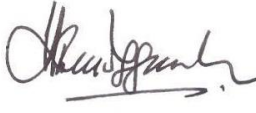
No. Ruj. Dokumen: MK/BPK/UPS/001
Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015

UNIT PENDAFTARAN SYARIKAT
BAHAGIAN PEROLEHAN KERAJAAN
KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA

MANUAL KUALITI
MS ISO 9001 : 2008

SKOP PELAKSANAAN

PENGURUSAN PENDAFTARAN BAHARU (BIDANG BIASA) SYARIKAT, TAMBAH BIDANG (BIDANG BIASA) SYARIKAT, KEMAS KINI PROFIL SYARIKAT, PEMBAHARUAN (BIDANG BIASA) SYARIKAT, PENDAFTARAN BAHARU FIRMA PERUNDING, TAMBAH BIDANG FIRMA PERUNDING, KEMAS KINI PROFIL FIRMA PERUNDING DAN PEMBAHARUAN FIRMA PERUNDING

PERKARA	DISEDIAKAN	DISEMAK	DILULUSKAN
NAMA	WAN AZWAR ZAIHAN BIN WAN AHMAD	Y.BHG. DATUK MOHAMED BIN JUSOH	Y.BHG. DATO' HASHMUDDIN BIN MOHAMMAD
JAWATAN	KETUA PENOLONG SETIAUSAHA (PENDAFTARAN SYARIKAT)	TIMBALAN SETIAUSAHA BAHAGIAN PEROLEHAN KERAJAAN (SISTEM PEROLEHAN, MAKLUMAT DAN PENDAFTARAN)	SETIAUSAHA BAHAGIAN PEROLEHAN KERAJAAN
TANDATANGAN			
TARIKH	10 Februari 2015	12 Februari 2015	12 Februari 2015

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Ruj. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka surat : i
---	---	---

A. MANUAL KUALITI

BIL.	PEMEGANG DOKUMEN
1	<i>Penolong Setiausaha (Pendaftaran Syarikat) (Hard Copy)</i>

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Ruj. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka surat : ii
---	---	--

B. SENARAI INDUK DOKUMEN KUALITI

NO. DOKUMEN	NAMA DOKUMEN	TARIKH KUATKUASA (TERDAHULU)	TARIKH KUATKUASA (TERKINI)
MK/BPK/UPS/001	Manual Kualiti	07/02/2014	04/02/2015
PU/UPS/001	Permohonan Pendaftaran Baru (Bidang Biasa) Syarikat	07/02/2014	04/02/2015
PU/UPS/002	Permohonan Tambah Bidang (Bidang Biasa) Syarikat	07/02/2014	04/02/2015
PU/UPS/003	Permohonan Kemas Kini Profil Syarikat	07/02/2014	04/02/2015
PU/UPS/004	Permohonan Pembaharuan (Bidang Biasa) Syarikat	07/02/2014	04/02/2015
PU/UPS/005	Permohonan Pendaftaran Baru Firma Perunding	07/02/2014	04/02/2015
PU/UPS/006	Permohonan Pembaharuan Firma Perunding	07/02/2014	04/02/2015
PU/UPS/007	Permohonan Tambah Bidang Firma Perunding	07/02/2014	04/02/2015
PU/UPS/008	Permohonan Kemas Kini Profil Firma Perunding	07/02/2014	04/02/2015

Manual Kualiti ini adalah dokumen terkawal dan boleh didapati di laman www.treasury.gov.my. Manual Kualiti ini adalah tidak terkawal jika dicetak.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Ruj. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka surat : iii
---	---	--

NO. DOKUMEN	NAMA DOKUMEN	TARIKH KUATKUASA (TERDAHULU)	TARIKH KUATKUASA (TERKINI)
PS/UPS/001	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan	07/02/2014	04/02/2015
PS/UPS/002	Pengurusan Belanjawan	07/02/2014	04/02/2015
PS/UPS/003	Kawalan Dokumen	07/02/2014	04/02/2015
PS/UPS/004	Perolehan	07/02/2014	04/02/2015
PS/UPS/005	Penyelenggaraan Peralatan Dan Perisian	07/02/2014	04/02/2015
PS/UPS/006	Pengendalian Aduan Pelanggan	07/02/2014	04/02/2015
PS/UPS/007	Audit Dalaman	07/02/2014	04/02/2015
PS/UPS/008	Tindakan Pembetulan	07/02/2014	04/02/2015
PS/UPS/009	Tindakan Pencegahan	07/02/2014	04/02/2015
PS/UPS/010	Tindakan Penambahbaikan	07/02/2014	04/02/2015
PS/UPS/011	Pengurusan Rekod Kualiti	07/02/2014	04/02/2015
PS/UPS/012	Kompetensi, Latihan Dan Kesedaran	07/02/2014	04/02/2015

Manual Kualiti ini adalah dokumen terkawal dan boleh didapati di laman www.treasury.gov.my. Manual Kualiti ini adalah tidak terkawal jika dicetak.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Ruj. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka surat : iv
---	---	--

NO. DOKUMEN	NAMA DOKUMEN	TARIKH KUATKUASA (TERDAHULU)	TARIKH KUATKUASA (TERKINI)
PS/UPS/013	Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan	07/02/2014	04/02/2015

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Ruj. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka surat : v
---	---	---

C. KANDUNGAN	MUKA SURAT
A. MANUAL KUALITI	i
B. SENARAI INDUK DOKUMEN KUALITI	ii
C. KANDUNGAN	v
D. SENARAI PROSEDUR KUALITI	ix
E. SENARAI ARAHAN KERJA	xi
F. REKOD PINDAAN MANUAL KUALITI	xi
G. SINGKATAN/RINGKASAN	xiii

BAHAGIAN 1 – PENGENALAN

1.1 Pengenalan Kepada Manual Kualiti	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Skop Pelaksanaan	2
1.4 Kawalan Manual Kualiti	2
1.5 Terminologi dan Definisi	2

BAHAGIAN 2 – MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 Latar Belakang Organisasi	6
2.2 Fungsi Organisasi	6
2.3 Visi Organisasi	7
2.4 Misi Organisasi	7
2.5 Dasar Kualiti Organisasi	7
2.6 Struktur Organisasi	7
2.7 Perkhidmatan Yang Diberikan	8
2.8 Pelanggan Organisasi	8
2.9 <i>Stakeholders</i>	8
2.10 Lokasi dan Alamat	8

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Ruj. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka surat : vi
---	---	--

BAHAGIAN 3 – SISTEM PENGURUSAN KUALITI

3.1	Sistem Perancangan Strategi	9
3.2	Indikator Pencapaian Perkhidmatan Dan Kaedah Pengukuran	9
3.3	Ringkasan Mengenai Proses Dalam Organisasi Dan Hubungkait Di Antaranya	10
3.4	Proses Pengurusan Sumber	11
3.5	Proses Perancangan Pemberian Perkhidmatan	12
3.6	Proses Reka Bentuk	13
3.7	Kawalan Ke Atas Peralatan Pengukuran dan Pemantauan	13
3.8	Penerangan Mengenai Kawalan Proses	13
3.9	Proses Penambahbaikan	14
3.10	Matrik Hubungan Keperluan MS ISO 9001:2008 Dan Seksyen Dalam Manual Kualiti	15
3.11	Senarai Prosedur Yang Dirujuk	16

BAHAGIAN 4 – DASAR DAN PRINSIP ASAS SISTEM PENGURUSAN KUALITI

SEKSYEN 4 – Seksyen Pengurusan Kualiti (SPK)

4.1	Keperluan Am	17
4.2	Keperluan Dokumentasi	
4.2.1	Am	21
4.2.2	Manual Kualiti	21
4.2.3	Kawalan Dokumen	21
4.2.4	Kawalan Rekod	22

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Ruj. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka surat : vii
---	---	---

SEKSYEN 5 – Tanggungjawab Pengurusan

5.1	Komitmen Pengurusan	24
5.2	Tumpuan Kepada Pelanggan	25
5.3	Dasar Kualiti	25
5.4	Perancangan	26
5.4.1	Objektif Kualiti	26
5.4.2	Perancangan Sistem Pengurusan Kualiti	27
5.5	Tanggungjawab, Kuasa Dan Komunikasi	28
5.5.1	Tanggungjawab Dan Kuasa	28
5.5.2	Wakil Pengurusan	30
5.5.3	Komunikasi Dalam Unit Pendaftaran Syarikat	30
5.6	Kajian Semula Pengurusan	31
5.6.1	Am	32
5.6.2	Input Kepada Kajian Semula Pengurusan	32
5.6.3	Output Kajian Semula Pengurusan	32

SEKSYEN 6 – Pengurusan Sumber

6.1	Peruntukan Dan Penyediaan Sumber	33
6.2	Sumber Manusia	33
6.2.1	Am	33
6.2.2	Kompetensi, Kesedaran Dan Latihan	34
6.3	Infrastruktur	35
6.4	Persekitaran Kerja	35

SEKSYEN 7 – Proses Penyampaian Perkhidmatan

7.1	Perancangan Bagi Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan	36
7.2	Proses Berkaitan Dengan Pelanggan	37
7.2.1	Menentukan Keperluan-Keperluan Perkhidmatan Yang Hendak Disampaikan	37

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Ruj. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka surat : viii
---	---	--

7.2.2	Semakan Semula Keperluan-Keperluan Perkhidmatan Yang Hendak Disampaikan	38
7.2.3	Komunikasi Dengan Pelanggan	39
7.3	Rekabentuk Dan Pembangunan Proses	39
7.4	Perolehan	39
7.4.1	Proses Perolehan	40
7.4.2	Maklumat Perolehan	40
7.4.3	Verifikasi Ke Atas Bahan Yang Diperolehi	40
7.5	Proses Penyediaan Pemberian Perkhidmatan	40
7.5.1	Kawalan Ke Atas Proses Penyediaan Pemberian Perkhidmatan	40
7.5.2	Validasi Proses Penyediaan Dan Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan	41
7.5.3	Identifikasi Dan Kemudahkesanan	42
7.5.4	Harta Hak Milik Pelanggan	43
7.5.5	Pemeliharaan	43
7.6	Kawalan Ke Atas Peralatan Pemantauan dan Pengukuran	44

SEKSYEN 8 – Pengukuran Penganalisaan Dan Penambahbaikan

8.1	Am	45
8.2	Pemantauan Dan Pengukuran	45
8.2.1	Kepuasan Pelanggan	45
8.2.2	Audit Dalaman	46
8.2.3	Pemantauan Dan Pengukuran Proses	47
8.2.4	Pemantauan Dan Pengukuran Produk	48
8.3	Kawalan Ke Atas Produk Atau Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan	48
8.4	Analisis Data	49
8.5	Penambahbaikan	50
8.5.1	Penambahbaikan Yang Menyeluruh	50
8.5.2	Tindakan Pembetulan	50
8.5.3	Tindakan Pencegahan	51

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Ruj. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka surat : ix
---	---	--

Appendix A - Carta Organisasi, Bahagian Perolehan Kerajaan.

Appendix B - Matrik Dokumentasi MS ISO 9001 : 2008,
Unit Pendaftaran Syarikat, Bahagian Perolehan Kerajaan,
Kementerian Kewangan Malaysia.

Appendix C - Senarai Dokumen Sokongan Luaran

D. SENARAI PROSEDUR KUALITI

(a) Prosedur Kualiti Utama

Bil	No. Rujukan Prosedur Kualiti	Nama Prosedur Kualiti
1	PU/UPS/001	Permohonan Pendaftaran Baharu (Bidang Biasa) Syarikat
2	PU/UPS/002	Permohonan Tambah Bidang (Bidang Biasa) Syarikat
3	PU/UPS/003	Permohonan Kemas Kini Profil Syarikat
4	PU/UPS/004	Permohonan Pembaharuan (Bidang Biasa) Syarikat
5	PU/UPS/005	Permohonan Baharu Firma Perunding
6	PU/UPS/006	Permohonan Pembaharuan Firma Perunding
7	PU/UPS/007	Permohonan Tambah Bidang Firma Perunding
8	PU/UPS/008	Permohonan Kemas Kini Profil Firma Perunding

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Ruj. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka surat : x
---	---	---

(b) Prosedur Kualiti Sokongan

Bil	No. Rujukan Prosedur Kualiti	Nama Prosedur Kualiti
1	PS/UPS/001	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
2	PS/UPS/002	Pengurusan Belanjawan
3	PS/UPS/003	Kawalan Dokumen
4	PS/UPS/004	Perolehan
5	PS/UPS/005	Penyelenggaraan Peralatan Dan Perisian
6	PS/UPS/006	Pengendalian Aduan Pelanggan
7	PS/UPS/007	Audit Dalaman
8	PS/UPS/008	Tindakan Pembetulan
9	PS/UPS/009	Tindakan Pencegahan
10	PS/UPS/010	Tindakan Penambahbaikan
11	PS/UPS/011	Pengurusan Rekod Kualiti
12	PS/UPS/012	Kompetensi, Latihan Dan Kesedaran
13	PS/UPS/013	Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Ruj. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka surat : xi
---	---	--

E. SENARAI ARAHAN KERJA

TIADA

F. REKOD PINDAAN MANUAL KUALITI

BIL	TARIKH	KETERANGAN PINDAAN	BAHAGIAN/ MUKA SURAT
1	26/2/2009	Klausa 4.1	ms 12
2	26/2/2009	Perkara 7.6 silangkait klausa 3.2.1 dengan klausa 5.4.1	ms 26
3	26/2/2009	Klausa 4.2.2 – Diagram SPK	ms 18
4	26/2/2009	Klausa 7 – Silangkait prosedur utama	ms 35 – 40
5	26/2/2009	Klausa 4.2.3 – No rujukan, pindaan dan salinan	ms 1 – 47
6	26/2/2009	Gunapakai borang senarai induk dokumen kualiti	ms ii
7	26/2/2009	Gunapakai borang senarai induk dokumen sokongan	-
8	23/7/2009	Tambah Senarai Dokumen Sokongan Luaran – Appendix C	Ms viii
9	23/7/2009	Pindaan klausa 7.5.4 - Harta Milik Pelanggan	40
10	01/3/2011	Klausa 1.4 – Kawalan Manual Kualiti	2
11	01/3/2011	Klausa 1.5.4 – Pegawai Dokumen	2
12	01/3/2011	Klausa 1.5.24 - Mengeluarkan definisi Ketidakpatuhan	4
13	01/3/2011	Klausa 2.1 – Latar Belakang Organisasi	6
14	01/3/2011	Klausa 2.7 – Perkhidmatan yang diberikan	8
15	01/3/2011	Klausa 3.3 – Ringkasan Mengenai Proses Dalam Organisasi Dan Hubungkait Di antaranya.	11
16	01/3/2011	Klausa 4.1 (d) – Keperluan Am	18
17	01/3/2011	Menambah Klausa 4.1 (h) – Keperluan Am	19
18	01/3/2011	Klausa 4.2.3 (a), (d), (e), (f) dan (g) - Kawalan Dokumen	23 – 24
19	01/3/2011	Klausa 4.2.4 (d) – Kawalan Rekod	24
20	01/3/2011	Klausa 6.2.2 – Kompetensi, Latihan dan Kesedaran	35
21	01/3/2011	Klausa 7.1 (e) – Perancangan Bagi Penyampaian	38

Manual Kualiti ini adalah dokumen terkawal dan boleh didapati di laman www.treasury.gov.my. Manual Kualiti ini adalah tidak terkawal jika dicetak.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Ruj. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka surat : xii
---	---	---

		Perkhidmatan	
22	01/3/2011	Klausa 7.2.1 (e) – Proses Berkaitan Dengan Pelanggan	39
23	01/3/2011	Klausa 7.5.5 – Pemuliharaan	44
24	01/3/2011	Klausa 8.2.3(c) – Pemantauan dan Pengukuran Proses	48
25	01/3/2011	Klausa 8.5.2 – Tindakan Pembetulan	52
26	30/3/2011	Klausa 5.6 – Kajian Semula Pengurusan	32
27	30/3/2011	Klausa 5.6.3 – Output Kajian Semula Pengurusan	33
28	30/3/2011	Klausa 8.2.2 – Audit Dalaman	47
29	30/3/2011	Klausa 8.4 – Analisa Data	50
30	27/2/2012	Klausa 1.5.33 – Perancangan Tempoh Pelaksanaan (<i>planned interval</i>) audit dalaman dan mesyuarat kajian semula pengurusan	5
31	27/2/2012	Klausa 3.2. – Indikator Pencapaian Perkhidmatan Dan Kaedah Pengukuran	9
32	27/2/2012	Klausa 3.3 – Ringkasan Mengenai Proses Dalam Organisasi Dan Hubungkait Di Antaranya	10
33	27/2/2012	Klausa 4 – Senarai Prosedur Yang Di Rujuk Adalah Seperti Berikut	16
34	27/2/2012	Klausa 5.4.1(a) – Objektif Kualiti	27
35	27/2/2012	Klausa 5.6 – Kajian Semula Pengurusan	32
36	27/2/2012	Klausa 8.2.2(a) – Audit Dalaman	47
37	04/02/2013	Pindaan nama Ketua Agensi dalam Manual Kualiti	-
38	04/02/2013	Klausa 2.6 – Struktur Organisasi di Apendix A	7
39	04/02/2013	Klausa 5.5.1 – Rajah 3 Struktur Unit Pendaftaran Syarikat	30
40	04/02/2013	Klausa 7.5.3 (e) (iii) – Identifikasi Dan Kemudahkesanan	44
41	14/03/2014	Klausa 3.2- Indikator Pencapaian Perkhidmatan	10
42	14/03/2014	Klausa 6.1- Peruntukan dan Penyediaan Sumber	34
43	14/03/2014	Klausa 7.5.2- Validasi Proses Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan	42
44	04/02/2015	Pindaan nama Wakil Pengurusan dan Timbalan Wakil Pengurusan dalam Manual Kualiti	-

Manual Kualiti ini adalah dokumen terkawal dan boleh didapati di laman www.treasury.gov.my. Manual Kualiti ini adalah tidak terkawal jika dicetak.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Ruj. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka surat : xiii
---	---	---

45	04/02/2015	Klausa 1.5.3 – Pindaan jawatan Wakil Pengurusan	2
46	04/02/2015	Klausa 1.5.31 – Pindaan nama Seksyen ePerolehan	5
47	04/02/2015	Klausa 4.1 g – Pindaan nama Unit eP	18
48	04/02/2015	Rajah 3 – Pindaan Carta Organisasi Struktur Unit Pendaftaran Syarikat	30
49	04/02/2015	Klausa 5.5.2 – Pindaan Wakil Pengurusan dan Timbalan Wakil Pengurusan	31
50	04/02/2015	Klausa 5.6 – Pindaan gelaran jawatan bagi Setiausaha Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan	32

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Ruj. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka surat : xiv
---	---	---

G. SINGKATAN/RINGKASAN

- | | | |
|----------------|---|--|
| 1. MOF | - | Kementerian Kewangan Malaysia |
| 2. YAB MK | - | YAB Menteri Kewangan |
| 3. YB MKII | - | YB Menteri Kewangan II |
| 4. KSP | - | Ketua Setiausaha Perbendaharaan |
| 5. TKSP(M) | - | Timbalan Ketua Setiausaha Perbendaharaan (Pengurusan) |
| 6. TKSP(D) | - | Timbalan Ketua Setiausaha Perbendaharaan (Dasar) |
| 7. SBPK | - | Setiausaha Bahagian Perolehan Kerajaan |
| 8. TSBPK(S) | - | Timbalan Setiausaha Bahagian Perolehan Kerajaan (Sistem Perolehan, Maklumat dan Pendaftaran) |
| 9. TSBPK(O) | - | Timbalan Setiausaha Bahagian (Operasi) |
| 10. TSBPK(D) | - | Timbalan Setiausaha Bahagian Perolehan Kerajaan (Dasar Perolehan Kerajaan dan Akreditasi) |
| 11. KSPK(SM) | - | Ketua Seksyen Sistem ePerolehan |
| 12. KSPK(D) | - | Ketua Seksyen Dasar Perolehan Kerajaan |
| 13. KPSPK(PU) | - | Ketua Penolong Setiausaha (Unit Khidmat Pengurusan) |
| 14. KPSPK(PS) | - | Ketua Penolong Setiausaha (Pendaftaran Syarikat) |
| 15. PSPK(PS) | - | Penolong Setiausaha (Pendaftaran Syarikat) |
| 16. PPTKPK(PS) | - | Penolong Pegawai Tadbir Kanan (Pendaftaran Syarikat) |
| 17. PPTPK(PS) | - | Penolong Pegawai Tadbir (Pendaftaran Syarikat) |

Manual Kualiti ini adalah dokumen terkawal dan boleh didapati di laman www.treasury.gov.my. Manual Kualiti ini adalah tidak terkawal jika dicetak.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Ruj. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka surat : xv
---	---	--

- | | | |
|---------------|---|--|
| 18. KPT(S) | - | Ketua Pembantu Tadbir (Sistem Perolehan, Maklumat dan Pendaftaran) |
| 19. PT(PS) | - | Pembantu Tadbir (Pendaftaran Syarikat) |
| 20. PT(PS)/SA | - | System Administrator |
| 21. PTR | - | Pembantu Tadbir Rendah |
| 22. PO | - | Pembantu Operasi |
| 23. BPK | - | Bahagian Perolehan Kerajaan |
| 24. UPS | - | Unit Pendaftaran Syarikat |
| 25. PU | - | Unit Khidmat Pengurusan |
| 26. SSM | - | Suruhanjaya Syarikat Malaysia |
| 27. Unit eP | - | Unit ePerolehan |
| 28. CDCSB | - | Commerce Dot Com Sdn Bhd |

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Ruj. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka surat : xvi
---	---	---

KANDUNGAN MANUAL KUALITI

Manual ini mengandungi 8 bahagian seperti berikut:

- | | | |
|------------|---|---|
| Bahagian 1 | - | Pengenalan |
| Bahagian 2 | - | Maklumat Organisasi |
| Bahagian 3 | - | Sistem Pengurusan Kualiti Unit Pendaftaran Syarikat |
| Bahagian 4 | - | Dasar dan Prinsip Asas Sistem Pengurusan Kualiti |
| Bahagian 5 | - | Tanggungjawab Pengurusan |
| Bahagian 6 | - | Pengurusan Sumber |
| Bahagian 7 | - | Realisasi Produk |
| Bahagian 8 | - | Pengukuran, Analisis dan Penambahbaikan |

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 1
---	---	--

BAHAGIAN 1 – PENGENALAN

1.1 Pengenalan

1.1.1 Manual Kualiti ini disediakan untuk memenuhi matlamat dan objektif Sistem Pengurusan Kualiti (SPK), Unit Pendaftaran Syarikat (UPS), Bahagian Perolehan Kerajaan (BPK), Kementerian Kewangan Malaysia (MOF) selaras dengan kehendak dan keperluan MS ISO 9001:2008. Ia mengandungi dasar kualiti, objektif kualiti, penerangan ringkas mengenai SPK dan prinsip-prinsip asas dalam pelaksanaan perkhidmatan teras UPS iaitu pengurusan permohonan pendaftaran syarikat bagi Pendaftaran Baharu (Bidang Biasa), Tambah Bidang (Bidang Biasa), Kemas Kini Profil Syarikat, Pembaharuan (Bidang Biasa) dan pengurusan permohonan firma perunding bagi Pendaftaran Baharu, Pembaharuan, Tambah Bidang dan Kemas Kini Profil Firma Perunding.

1.1.2 Manual ini juga memberi penjelasan ke atas dasar yang digubal bagi memenuhi keperluan SPK, UPS serta prosedur dan kaedah yang digunapakai oleh organisasi ini untuk memenuhi objektif yang ditetapkan. SPK, pengurusan pendaftaran syarikat dan firma perunding diperlengkapkan lagi dengan dokumen prosedur kualiti utama, prosedur pengurusan dan sokongan yang berkaitan seperti manual pengguna, format, borang, akta, pekeliling, surat arahan dan lain-lain peraturan yang berkaitan dengan UPS sahaja.

1.2 Tujuan

Tujuan Manual Kualiti ini disediakan adalah untuk:

- a) Menerangkan maklumat asas mengenai organisasi UPS, BPK, MOF.
- b) Menerangkan SPK bagi proses-proses utama selaras dengan keperluan MS ISO 9001:2008.
- c) Menggariskan dasar dan prinsip asas bagi memenuhi keperluan standard dalam pelaksanaan setiap aktiviti SPK.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 2
---	---	--

1.3 Skop Pelaksanaan

Skop pelaksanaan SPK bagi UPS, BPK, MOF adalah seperti berikut:-

- a) Pengurusan Permohonan Pendaftaran Syarikat:
 - i. Pendaftaran Baharu (Bidang Biasa).
 - ii. Tambah Bidang (Bidang Biasa).
 - iii. Kemas Kini Profil.
 - iv. Pembaharuan (Bidang Biasa).
- b) Pengurusan Permohonan Pendaftaran Firma Perunding:
 - v. Pendaftaran Baharu.
 - vi. Pembaharuan.
 - vii. Tambah Bidang.
 - viii. Kemas Kini Profil.

1.4 Kawalan Manual Kualiti

Manual Kualiti (MK) dimuatnaik secara elektronik (e-ISO) melalui laman web Perbendaharaan iaitu www.treasury.gov.my dan satu salinan *hard copy* dokumentasi untuk digunakan sebagai rujukan dalaman (sekiranya perlu). Sebarang pindaan kepada MK disemak dan diluluskan oleh pihak pengurusan.

1.5 Terminologi dan Definisi

1.5.1 Pegawai Pengawal

Ketua Setiausaha Perbendaharaan.

1.5.2 Ketua Agensi

Setiausaha Bahagian Perolehan Kerajaan.

1.5.3 Wakil Pengurusan

Timbalan Setiausaha Bahagian Perolehan Kerajaan (Sistem Perolehan, Maklumat dan Pendaftaran)

1.5.4 Pegawai Dokumen

Pegawai yang dipertanggungjawabkan mengawal selia dan menguruskan Dokumen MK, UPS.

1.5.5 Urus Setia

Wakil pengurusan dan anggota lain yang dilantik untuk mengurus SPK dan mengelolakan latihan/kursus.

1.5.6 Juruaudit

Pegawai yang dilantik tidak terlibat dalam pelaksanaan SPK yang diaudit.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 3
--	---	--

1.5.7 Dasar

Ketetapan teras yang menjadi asas dan prinsip dalam melaksanakan proses pendaftaran syarikat bagi UPS.

1.5.8 Panduan Pendaftaran

Dokumen yang mengandungi maklumat tatacara, syarat dan kod bidang pendaftaran yang digunakan oleh UPS sebagai panduan untuk memproses permohonan.

1.5.9 Syarikat

Kontraktor Bekalan dan Perkhidmatan yang berdaftar dengan MOF.

1.5.10 Firma Perunding

Firma Perunding yang berdaftar dengan MOF.

1.5.11 Permohonan Baharu

Permohonan kali pertama bagi syarikat/firma perunding yang belum pernah berdaftar dengan MOF secara *online*.

1.5.12 Permohonan Tambah Bidang

Permohonan untuk menambah bidang secara *online* bagi syarikat/firma perunding yang telah berdaftar dan masih sah laku.

1.5.13 Kemas Kini Profil

Permohonan untuk membuat perubahan maklumat syarikat/firma perunding secara *online* seperti pertukaran alamat, pemilik, lembaga pengarah, pengurusan, kakitangan dan sebagainya.

1.5.14 Pembaharuan

Permohonan bagi syarikat/firma perunding yang telah berdaftar dengan MOF secara *online* sama ada masih sah laku atau telah tamat tempoh pendaftaran.

1.5.15 Bidang Biasa

Bidang yang tidak memerlukan lawatan.

1.5.16 Bidang Khas

Bidang yang memerlukan lawatan.

1.5.17 Firma Perunding Fizikal

Merujuk kepada perkhidmatan yang berkaitan dengan bidang kejuruteraan dan/atau pembinaan seperti arkitek, kejuruteraan awam dan struktur, kejuruteraan mekanikal, elektrik dan ukur bahan sama ada dikawal selia oleh badan profesional berkaitan atau tidak.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 4
---	--	--

1.5.18 Firma Perunding Bukan Fizikal

Merujuk kepada kajian yang merangkumi kajian kemungkinan, ekonomi, pengurusan sumber manusia, penyelidikan, kewangan, teknologi maklumat dan komunikasi serta perkhidmatan perundangan sama ada dikawal oleh badan profesional atau tidak.

1.5.19 Dokumen sokongan

Maklumat yang dikemukakan oleh syarikat/firma perunding yang dibenarkan dalam dua bentuk iaitu *hard copy* dan *soft copy*.

1.5.20 Hard Copy

Dokumen yang diterima secara manual yang dihantar oleh syarikat /firma perunding melalui pos atau di kaunter.

1.5.21 Soft Copy

Dokumen yang diterima secara atas talian (*online*) melalui Sistem ePerolehan.

1.5.22 Online

Permohonan yang dibuat oleh pemohon melalui Sistem ePerolehan di laman www.eperolehan.gov.my.

1.5.23 Ketidakakuran

Ketidakpatuhan atau pelanggaran ke atas mana-mana prosedur, pekeliling-pekeliling yang berkuat kuasa dan mana kecacatan terhadap ciri pelaksanaan proses dan dokumentasi yang menjejaskan spesifikasi peraturan produk yang akan membangkitkan ketidakpuasan hati pelanggan.

1.5.24 Latihan

Semua jenis kursus, seminar, bengkel, forum, taklimat, lawatan sambil belajar yang dihadiri oleh pegawai dan kakitangan UPS.

1.5.25 Latihan Dalaman

Sebarang latihan yang dianjurkan oleh MOF sama ada lokasinya di dalam kawasan atau di luar kawasan pejabat.

1.5.26 Latihan Luaran

Sebarang latihan yang dianjurkan oleh agensi lain.

1.5.27 Audit Dalaman

Prosedur formal yang dijalankan oleh pegawai yang dilantik oleh pihak pengurusan bagi menilai keberkesanan, mengenal pasti kelemahan-kelemahan dalam SPK dan diselenggara.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 5
---	--	--

1.5.28 Audit Susulan

Satu proses pengauditan semula dan susulan setelah ketidakakuran dikenalpasti semasa pengauditan yang awal.

1.5.29 Pelupusan

Proses pemusnahan rekod kualiti, Sijil Akuan Pendaftaran Kementerian Kewangan dan dokumen sokongan syarikat/firma perunding mengikut prosedur yang ditetapkan.

1.5.30 Sistem ePerolehan

Satu sistem yang diwujudkan bagi membolehkan pendaftaran dibuat secara *online*.

1.5.31 Data

Data sistem maklumat permohonan pendaftaran syarikat/firma perunding dengan MOF. Maklumat/data ini disimpan dalam *Data Base* yang diselenggara oleh Seksyen ePerolehan (Next Gen & Pendaftaran Syarikat) dan Commerce Dot Com Sdn Bhd (CDCSB). Setiap pendaftaran akan diberi nombor rujukan dan dijana secara automatik oleh Sistem ePerolehan.

1.5.32 Sijil Virtual

Sijil yang boleh diakses secara atas talian.

1.5.33 Perancangan tempoh pelaksanaan (*planned interval*) Audit Dalaman dan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)

Audit dalaman dan MKSP hendaklah diadakan sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam tempoh dua belas (12) bulan.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 6
---	--	--

BAHAGIAN 2 – MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 Latar Belakang Organisasi

UPS, BPK diwujudkan bagi membolehkan syarikat dan firma perunding berdaftar dengan MOF. Jenis-jenis permohonan pendaftaran ialah permohonan baharu, pembaharuan, tambah bidang dan taraf Bumiputera serta kemas kini profil. Sebelum tahun 1999, pendaftaran syarikat dan firma perunding dibuat secara manual dan kemudiannya beralih kepada separa manual dinamakan Sistem Pendaftaran Kementerian Kewangan (SPKK).

Pada tahun 1999, SPPK didapati tidak dapat menampung data dan maklumat yang mengakibatkan kelewatan pemprosesan permohonan syarikat dan firma perunding. Sehubungan dengan itu, pada 6 Oktober 2000, Sistem ePerolehan untuk pendaftaran syarikat secara *online* telah diperkenalkan. Sistem ini merupakan aplikasi utama dalam inisiatif Koridor Raya Multimedia mewujudkan Kerajaan tanpa kertas (*paperless*). Sistem ini dikenali sebagai **Supplier Registration Volume 1 (SRV 1)**.

Sistem SRV 1 ditambah baik dari semasa ke semasa untuk memenuhi keperluan pelanggan. Pada Oktober 2002, sistem ini telah dinaik taraf dan dikenali sebagai **Supplier Registration Volume 2 (SRV 2)**. Pada 27 Januari 2007 sistem ini telah dipertingkatkan lagi dan dikenali sebagai **Supplier Registration Volume 3 (SRV 3)**. Dengan pengenalan versi SRV 3 ini, dokumen sokongan boleh dikemukakan secara *online*.

Mulai 1 Januari 2010, MOF telah memutuskan untuk melaksanakan Sijil *Virtual* sepertimana yang ditetapkan dalam Surat Arahan Perbendaharaan (SAP) bertarikh 30 Disember 2009 bertujuan untuk meningkatkan sistem penyampaian Kerajaan.

Mulai 12 Julai 2010, MOF telah melaksanakan penggunaan Sijil *Virtual* sepenuhnya.

2.2 Fungsi Organisasi

UPS bertanggungjawab menjalankan fungsi seperti berikut:

- a) Menentukan kriteria syarat-syarat pendaftaran dan mendaftarkan individu, firma perunding, syarikat atau pertubuhan bagi membolehkan mereka menyertai perolehan Kerajaan.
- b) Mengambil tindakan termasuk menggantung atau membatalkan pendaftaran dan/atau pembatalan bidang ke atas individu, firma perunding, syarikat atau pertubuhan yang didapati oleh MOF telah bersalah kerana tidak mematuhi syarat pendaftaran, keingkaran dalam melaksanakan sesuatu kontrak atau prestasi tidak memuaskan

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 7
---	--	--

daripada memasuki tender, sebut harga, pembelian terus atau lain-lain kaedah perolehan dalam membekal dan memberi perkhidmatan kepada Kerajaan bagi sesuatu tempoh yang berpatutan.

- c) Mengurus pendaftaran kontraktor bekalan/perkhidmatan bagi Semenanjung Malaysia, manakala bagi pendaftaran Negeri Sabah dan Sarawak diurus oleh Perbendaharaan Persekutuan berkenaan.
- d) Mengurus pendaftaran firma perunding bagi seluruh Malaysia.
- e) Mengutip bayaran pendaftaran yang dikenakan selaras dengan Akta Fee 1951. Walau bagaimanapun, tertakluk kepada keputusan Kerajaan semua bayaran pendaftaran diurus dan diserahkan kepada syarikat konsesi yang dilantik oleh Kerajaan.

2.3 Visi Organisasi

Menjadi organisasi unggul dalam pengurusan pendaftaran syarikat/firma perunding.

2.4 Misi Organisasi

Memastikan pendaftaran syarikat yang cekap, efisien dan berkesan selaras dengan dasar perolehan yang sedia ada.

2.5 Dasar Kualiti Organisasi

Dasar Kualiti UPS adalah menyediakan dan memberi perkhidmatan yang mesra pelanggan secara efisien, konsisten dan berkesan serta penambahbaikan yang berterusan. Untuk memastikan dasar kualiti UPS dicapai, tindakan seperti berikut sentiasa diambil:

- i) Mengkaji dan menambahbaik proses dan sistem pendaftaran bagi memenuhi keperluan pelanggan.
- ii) Memastikan dasar pendaftaran selaras dengan hala tuju MOF.
- iii) Memastikan semua peraturan dan prosedur pendaftaran difahami, dihayati dan dilaksanakan oleh semua peringkat kakitangan UPS.

2.6 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dan carta unit yang melaksanakan MS ISO 9001:2008 adalah seperti ditandakan dalam carta organisasi di **Appendix A**.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 8
---	---	--

2.7 Perkhidmatan Yang Diberikan

Pendaftaran syarikat dan firma perunding bagi permohonan seperti berikut:-

- i) Pendaftaran Baharu.
- ii) Pembaharuan Pendaftaran.
- iii) Penambahan Kod Bidang.
- iv) Mengemaskini Profil.
- v) Taraf Bumiputera.
- vi) Bidang Khas bertaraf Bumiputera/Bengkel/Limbungan/Pembuat/Pengilang & sebagainya.
- vii) Menguruskan aduan dan mengambil tindakan tatatertib ke atas syarikat yang melanggar syarat pendaftaran MOF.
- viii) Menguruskan pembatalan Sijil Pendaftaran MOF /kod bidang (Sijil *Virtual*) secara *online* berdasarkan permintaan syarikat/firma perunding.

2.8 Pelanggan Organisasi

Pelanggan adalah semua syarikat atau perniagaan lain-lain entiti yang didaftarkan di bawah Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM) atau Pendaftar Pertubuhan, Suruhanjaya Koperasi Malaysia (SKM), Badan Profesional, Institusi Kewangan dan Pusat Pengajian Tinggi serta yang berdaftar di bawah mana-mana undang-undang Malaysia.

2.9 Stakeholders

Syarikat dan individu yang ingin dan telah berdaftar dengan MOF, Menteri Kewangan, semua agensi Kerajaan Persekutuan dan Negeri, Badan Berkanun, Pihak Berkuasa Tempatan, Badan Bukan Kerajaan, Syarikat Berkaitan Kerajaan dan syarikat swasta.

2.10 Lokasi dan Alamat

Unit Pendaftaran Syarikat
Sektor Sistem Perolehan Maklumat & Pendaftaran
Bahagian Perolehan Kerajaan
Kementerian Kewangan Malaysia
Aras Bawah, Blok Utara
Kompleks Kementerian Kewangan
Presint 2
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62592 PUTRAJAYA
Telefon : 03-88823166 / 88824341 / 88824339
Fax : 03-88824337

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 9
---	---	--

BAHAGIAN 3 – SISTEM PENGURUSAN KUALITI

3.1 Sistem Perancangan Strategi

UPS merancang untuk mencapai piagam seperti mana yang ditetapkan, memastikan Sistem ePerolehan mesra pelanggan dan meminimalkan aduan pelanggan. Bagi mencapai matlamat di atas, strategi UPS adalah seperti berikut;

- 3.1.1 Memastikan maklumat yang diisytihar oleh syarikat/firma perunding adalah betul dan benar.
- 3.1.2 Menggalakkan syarikat/firma perunding berurusan sendiri dengan MOF untuk tujuan permohonan pendaftaran.
- 3.1.3 Memaklumkan kepada syarikat/firma perunding setiap maklumat mengenai tatacara permohonan pendaftaran melalui Sistem ePerolehan.

3.2 Indikator Pencapaian Perkhidmatan Dan Kaedah Pengukuran

3.2.1 Indikator pencapaian pendaftaran adalah mengikut piagam pelanggan tertakluk kepada memproses permohonan yang memenuhi syarat dan lengkap. Piagam pelanggan pendaftaran syarikat adalah seperti berikut;

- | | |
|---|---|
| i) Pendaftaran Baharu | 7 hari bekerja |
| ii) Pembaharuan Pendaftaran | 7 hari bekerja |
| iii) Penambahan Kod Bidang | 7 hari bekerja |
| iv) Pendaftaran Perunding | 30 hari bekerja
(14 hari bekerja bagi sekitar Lembah Klang) |
| v) Taraf Bumiputera/Bidang Khas bertaraf Bumiputera/ Bengkel/ Limbungan/ Pembuat/Pengilang & sebagainya | 30 hari bekerja
(14 hari bekerja bagi sekitar Lembah Klang) |
| vi) Mengemaskini Profil | 3 hari bekerja (kecuali yang memerlukan lawatan pemeriksaan dan pengesahan) |

3.2.2 Bagi pelanggan yang berurusan di kaunter tempoh masa menunggu untuk mendapat layanan adalah tidak melebihi dua puluh (20) minit.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 10
--	--	---

3.2.3 Kaedah pengukuran pencapaian adalah berdasarkan kepada *Task Reassignment Table* dan Laporan Pemprosesan Permohonan Dan Pencapaian Piagam oleh Pegawai Proses. Kedua-dua kaedah pengukuran ini boleh dijana melalui Sistem ePerolehan.

3.3 Ringkasan Mengenai Proses Dalam Organisasi Dan Hubungkait Di Antaranya

Proses pendaftaran bermula dengan permohonan secara *online* oleh syarikat/firma perunding. Syarikat/firma perunding mengemukakan dokumen sokongan secara *hard copy* melalui kaunter atau pos dan/atau secara *soft copy* secara *online*. Pembantu Tadbir (SDO) mengunci masuk (*key in*) nombor rujukan permohonan yang diterima secara *hard copy*. Manakala bagi permohonan yang dihantar secara *soft copy*, SDO mencetak maklumat yang dimuat naik sebelum mengunci masuk (*key in*) nombor rujukan permohonan ke dalam Sistem ePerolehan. Permohonan akan terus dipaparkan di dalam *Task Reassignment Table* Pegawai Proses.

Pegawai Proses akan menyemak permohonan dan mengesyorkan sama ada permohonan dilulus atau ditolak/kuiiri kepada Pegawai Pelulus secara *online*. Pengurusan telah memutuskan dalam kes-kes Permohonan Baharu (Bidang Biasa) dan Permohonan Pembaharuan (Bidang Biasa), Pegawai Proses boleh melulus atau menolak permohonan. Bagi Permohonan Baharu Firma Perunding dan Permohonan Pembaharuan Firma Perunding pegawai mengesyorkan kepada Pegawai Pelulus atau pegawai lain yang diberi kuasa untuk kelulusan.

Pegawai Pelulus membuat semakan secara *online* dan melulus atau menolak permohonan yang diterima melalui buletin tindakan pelulus.

Syarikat/firma perunding akan dimaklumkan dan boleh menyemak status permohonan secara *online*. Bagi permohonan yang ditolak, syarikat/firma perunding akan dimaklumkan secara *online* dan bertulis serta dokumen sokongan akan dikembalikan melalui pos.

Bagi permohonan yang telah diluluskan, syarikat/firma perunding dikehendaki membuat bayaran kepada syarikat CDCSB. Syarikat/firma perunding akan didaftarkan setelah sah bayaran ditunaikan. Surat kelulusan yang terdapat dalam Sistem ePerolehan akan dijana dan boleh dicetak atas permintaan syarikat/firma perunding sahaja.

Bagi permohonan Kemas Kini Profil, Pegawai Proses menyemak/membuat kuiiri/melulus/menolak permohonan. Bagi permohonan yang ditolak, surat penolakan akan dihantar secara pos bersama dengan dokumen sokongan syarikat/firma perunding. Bagi perubahan maklumat syarikat/firma perunding yang melibatkan pertukaran nama, ianya dipaparkan terus secara *online* dan syarikat/firma perunding boleh mencetak Sijil Virtual yang baharu (jika perlu).

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 11
---	---	---

3.4 Proses Pengurusan Sumber

3.4.1 UPS akan membuat perancangan untuk mendapatkan peruntukan sumber yang secukupnya bagi pelaksanaan aktiviti-aktiviti SPK melalui penyediaan anggaran belanjawan tahunan. Sumber yang dimaksudkan adalah peralatan dan kelengkapan pejabat, tuntutan perjalanan dan lain-lain bagi maksud pentadbiran yang akan dikemukakan kepada Unit Khidmat Pengurusan (PU), BPK.

3.4.2 Bagi meningkatkan tahap kompetensi, UPS perlu memastikan semua kakitangan yang terlibat dalam SPK dilatih secara berterusan supaya mempunyai kepakaran yang sesuai dalam memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan berkesan dari semasa ke semasa.

3.4.3 Sumber Manusia

Bagi mencapai kompetensi, latihan dan kesedaran yang berkualiti, UPS akan mengambil langkah seperti berikut:-

- a) Memastikan semua kakitangan mempunyai kelayakan dan kebolehan yang diperlukan.
- b) Memastikan semua kakitangan yang terlibat dalam pengendalian tugas-tugas di UPS mempunyai kemahiran dan diberikan latihan dalam bidang-bidang berkaitan.
- c) Memastikan semua kakitangan peka terhadap kepentingan latihan yang relevan dan mampu menyumbang ke arah pencapaian Objektif Kualiti yang ditetapkan.
- d) Setiap kakitangan yang menghadiri latihan akan dinilai bagi memastikan keberkesanan latihan yang dihadiri.
- e) Semua rekod latihan akan diselenggara dan dinilai oleh PU.

3.4.4 Infrastruktur

UPS adalah komited bagi menyediakan kemudahan infrastruktur yang diperlukan untuk memastikan kualiti pengurusan permohonan pendaftaran mematuhi standard kualiti yang telah ditetapkan. Kemudahan infrastruktur yang disediakan adalah seperti berikut:-

- a) Komputer, perisian dan pencetak.
- b) Kabinet atau almari berkunci.
- c) Semua alat tulis.
- d) Ruang pejabat/kaunter.
- e) Buku rujukan, istilah, kamus.
- f) Mesin penyalin, Q-System dan lain-lain mesin.



MANUAL KUALITI
Unit Pendaftaran Syarikat
Bahagian Perolehan Kerajaan

No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001
Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015
Muka Surat : 12

- g) Kad akses, Kamera Pemantauan Litar Tertutup (CCTV) bagi Memantau Pergerakan Kakitangan/Orang Awam dan Pencegahan Kebakaran.
- h) Perabot dan kelengkapan pejabat.
- i) Hawa dingin/kipas dan lampu yang mencukupi, di pejabat dan persekitaran yang kondusif di UPS.

3.4.5 Persekitaran Kerja

UPS sentiasa memastikan suasana kerja yang selesa untuk meningkatkan prestasi dan produktiviti kakitangan. Di samping itu, beberapa program untuk meningkatkan motivasi dan menggalakkan semangat kerja berpasukan telah dilaksanakan dan akan diteruskan. Kakitangan boleh mengemukakan cadangan atau pendapat melalui Peti Cadangan yang disediakan dan diurus serta diambil tindakan oleh PU.

3.5 Proses Perancangan Pemberian Perkhidmatan

3.5.1 Perancangan Bagi Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan

Perancangan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan akan mengambilkira risiko dan peraturan semasa supaya jelas dan berkualiti seperti berikut;

- a) Memastikan keberkesanan dan kecekapan perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan selaras dengan Objektif Kualiti.
- b) Mewujudkan prosedur dan arahan-arahan yang berkaitan dengan SPK bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan cekap dan berkesan.
- c) Memaklumkan semua peraturan serta penambahbaikan dan output yang dikenal pasti didokumenkan dalam bentuk yang sesuai dan dihebahkan tentang pelaksanaannya kepada pelanggan yang terlibat melalui kaedah yang bersesuaian.
- d) Menggunakan maklumat ketidakakuran dan kesilapan yang dikesan untuk proses penambahbaikan. Maklumat ini diperolehi melalui Borang Kepuasan Pelanggan Bagi Perkhidmatan Kaunter BPK, Borang Maklum Balas Kepuasan Pelanggan dan Rekod Aduan.
- e) Merekod, menganalisis dan menyelenggara semua maklumat yang diperolehi melalui Borang Kepuasan Pelanggan Bagi Perkhidmatan Kaunter BPK, Borang Maklum Balas Kepuasan Pelanggan dan Rekod Aduan untuk dijadikan bukti pelaksanaan ke arah penambahbaikan yang berterusan bagi menjamin SPK berkekalan.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 13
---	--	---

3.5.2 Proses Berkaitan Dengan Pelanggan

UPS melaksanakan cara berkomunikasi yang berkesan dengan pelanggan mengenai maklumat yang berkaitan dengan permohonan pendaftaran dan peraturan-peraturan yang berkaitan melalui kaedah berikut;

- a) Khidmat nasihat melalui perkhidmatan telefon, e-mel, kaunter, maklumbalas secara bertulis dan secara *online*.
- b) Majlis dialog, bengkel dan taklimat (mengikut keperluan).
- c) Pekeliling, poster, laman web, telefon, faks, e-mel dan hebahan di media massa dan media elektronik (yang mana berkenaan).

3.6 Proses Reka Bentuk

Proses kerja bagi Skop Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 UPS tidak melibatkan sebarang kerja reka bentuk. Oleh yang demikian, MK ini tidak tertakluk kepada peruntukan 7.3 dalam Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 2002 dan Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 Dalam Sektor Awam bertarikh 1 Januari 2010.

3.7 Kawalan Ke Atas Peralatan Pengukuran Dan Pemantauan

Skop pelaksanaan MS ISO 9001:2008 tidak melibatkan kawalan ke atas pengukuran dan pemantauan. Oleh yang demikian MK ini, tidak tertakluk kepada peruntukan 7.6 yang terdapat dalam Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 2002 dan Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 Dalam Sektor Awam bertarikh 1 Januari 2010.

3.8 Penerangan Mengenai Kawalan Proses

3.8.1 Kawalan Ke Atas Proses Penyediaan Pemberian Perkhidmatan

UPS akan memastikan semua proses permohonan pendaftaran dijalankan mengikut peraturan yang ditetapkan seperti berikut;

- a) Akta berkaitan.
- b) Arahan Perbendaharaan dan pekeliling yang berkuat kuasa.
- c) Arahan Keselamatan Kerajaan.
- d) Prosedur Kualiti yang berkaitan.
- e) Standard dan peraturan Kerajaan.
- f) Manual dan arahan yang berkaitan.
- g) Penyelenggaraan peralatan pejabat dan sistem aplikasi.
- h) Kakitangan yang layak dan kompeten untuk membuat proses semakan dan pemeriksaan.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 14
---	--	---

3.9 Proses Penambahbaikan

3.9.1 Penambahbaikan yang menyeluruh

UPS akan sentiasa menambahbaik keberkesanan SPK berdasarkan perkara seperti berikut:

- a) Dasar Kualiti.
- b) Objektif Kualiti.
- c) Laporan Audit Dalamam.
- d) Analisis Data.
- e) Tindakan Pembetulan.
- f) Tindakan Pencegahan.
- g) Kajian Semula Pengurusan.

3.9.2 Tindakan Pembetulan

UPS akan mengambil langkah-langkah seperti berikut;

- a) Mewujudkan satu prosedur bagi membuat tindakan pembetulan meliputi mengenalpasti ketidakakuran dan punca-puncanya. Satu pasukan kerja ditubuhkan bagi mendapatkan maklumat dan seterusnya membuat cadangan bagi tindakan pembetulan tersebut.
- b) Menetapkan bahawa Wakil Pengurusan boleh menyegerakan tindakan pembetulan bagi perkara yang berada di bawah bidang kuasanya sahaja.
- c) Mengenalpasti sumber dalam melakukan tindakan pembetulan adalah seperti berikut:-
 - i) Laporan ketidakakuran.
 - ii) Maklumat berhubung dengan aduan pelanggan.
 - iii) Laporan audit dalamam.
 - iv) Hasil kajian semula pengurusan.
- d) Menetapkan bahawa pihak pengurusan sahaja yang boleh memutuskan tindakan pembetulan yang melibatkan dasar, sumber kewangan, keperluan tenaga manusia, perubahan kepada prosedur atau berhubung dengan sistem sedia ada.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 15
---	---	---

3.9.3 Tindakan Pencegahan

UPS akan mengenalpasti punca ketidakakuran dan mendokumenkan prosedur sebagai tindakan pencegahan. Tindakan pencegahan akan dilaksanakan berpandukan trend tindakan pembetulan yang diperolehi daripada penilaian dan pemerhatian oleh audit dalaman, aduan dan maklum balas daripada pelanggan berdasarkan hasil analisis data yang telah dibuat.

Tindakan pencegahan yang akan diambil adalah seperti berikut:

- a) Menenalpasti potensi ketidakakuran.
- b) Menentukan punca potensi ketidakakuran.
- c) Mengkaji pelan tindakan pencegahan untuk mengelakkan daripada berlakunya ketidakakuran.
- d) Menenalpasti strategi dan kaedah tindakan pencegahan yang diperlukan.
- e) Menentukan kakitangan yang bertanggungjawab.
- f) Mengkaji keberkesanan tindakan pencegahan yang telah diambil.
- g) Merekod semua keputusan yang berkaitan dengan tindakan pencegahan yang diambil.

3.10 Matrik Hubungan Keperluan MS ISO 9001:2008 Dan Seksyen Dalam Manual Kualiti

Rujuk **Appendix B**.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 16
---	---	---

3.11 Senarai Prosedur Yang Di Rujuk Adalah Seperti Berikut :

BIL	TAJUK DOKUMEN	NO. DOKUMEN
A	PROSEDUR UTAMA	
1	Permohonan Pendaftaran Baharu (Bidang Biasa) Syarikat	PU/UPS/001
2	Permohonan Tambah Bidang (Bidang Biasa) Syarikat	PU/UPS/002
3	Permohonan Kemas Kini Profil	PU/UPS/003
4	Permohonan Pembaharuan (Bidang Biasa) Syarikat	PU/UPS/004
5	Permohonan Pendaftaran Baharu Firma Perunding	PU/UPS/005
6	Permohonan Pembaharuan Firma Perunding	PU/UPS/006
7	Permohonan Tambah Bidang Firma Perunding	PU/UPS/007
8	Permohonan Kemas Kini Profil Firma Perunding	PU/UPS/008
B	PROSEDUR SOKONGAN	
1	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan	PS/UPS/001
2	Pengurusan Belanjawan	PS/UPS/002
3	Kawalan Dokumen	PS/UPS/003
4	Perolehan	PS/UPS/004
5	Penyelenggaraan Peralatan Dan Perisian	PS/UPS/005
6	Pengendalian Aduan Pelanggan	PS/UPS/006
7	Audit Dalaman	PS/UPS/007
8	Tindakan Pembetulan	PS/UPS/008
9	Tindakan Pencegahan	PS/UPS/009
10	Tindakan Penambahbaikan	PS/UPS/010
11	Pengurusan Rekod Kualiti	PS/UPS/011
12	Kompetensi, Latihan dan Kesedaran	PS/UPS/012
13	Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan	PS/UPS/013

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 17
--	---	---

BAHAGIAN 4 – DASAR DAN PRINSIP ASAS SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Seksyen 4 – Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)

4.1 Keperluan Am

UPS akan mewujudkan, mendokumen, melaksana dan menyelenggara SPK serta meningkatkan keberkesanan secara berterusan selaras dengan keperluan standard MS ISO 9001:2008 berlandaskan proses utama seperti berikut:

- a) Proses Utama ialah pengurusan permohonan pendaftaran syarikat bagi Pendaftaran Baharu (Bidang Biasa), Tambah Bidang (Bidang Biasa), Kemas Kini Profil Syarikat, Pembaharuan (Bidang Biasa) dan pengurusan permohonan Perunding bagi Pendaftaran Baharu, Pembaharuan, Tambah Bidang dan Kemas Kini Profil Firma Perunding.
- b) Hubungkait antara aktiviti dan proses di bawah Prosedur Utama (Rujuk **Rajah 1**).
- c) Kriteria dan kaedah yang ditetapkan seperti dinyatakan dalam Prosedur Sokongan bagi mengawal dan menjamin kualiti pelaksanaan proses dalam SPK.
- d) Sumber dan maklumat yang diperlukan untuk pelaksanaan dan pemantauan kesesuaian serta keberkesanan SPK adalah seperti berikut:
 - i) Malaysian Standard MS ISO 9001:2008.
 - ii) Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 Dalam Sektor Awam bertarikh 1 Januari 2010.
 - iii) Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2 Tahun 2002.
- e) Pemantauan, analisis dan penilaian SPK melalui Audit Dalaman, Kajian Semula Pengurusan, aduan dan maklum balas daripada pelanggan serta pemantauan oleh pegawai yang dipertanggungjawabkan.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 18
---	---	---

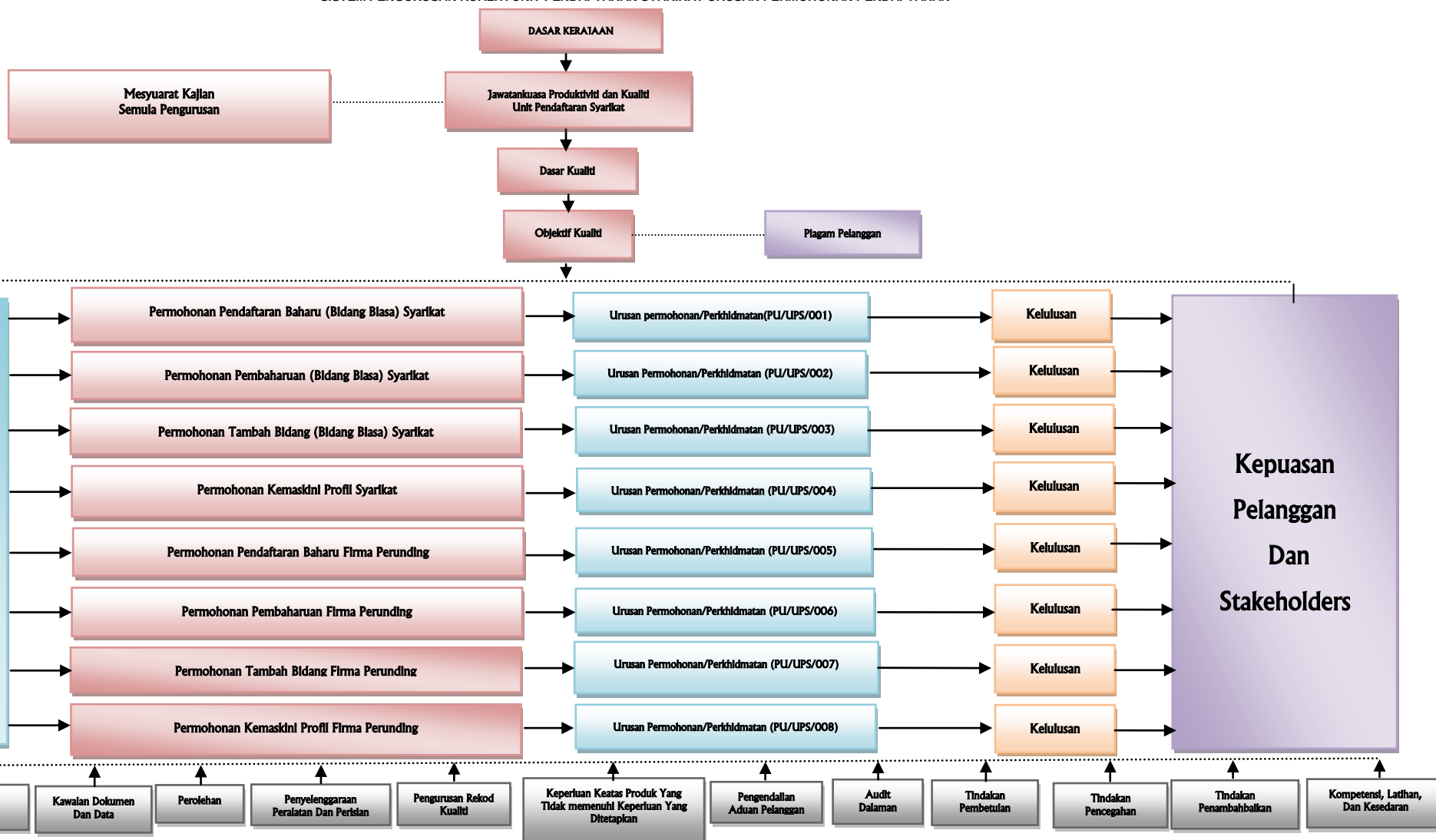
- f) Pelaksanaan tindakan yang perlu bagi memastikan pencapaian matlamat yang dirancang dan usaha peningkatan kualiti yang berterusan ke atas SPK.
- g) Modul pendaftaran pembekal (SR) yang digunakan oleh UPS dikawal selia dan diserahkan (*outsourced*) kepada Seksyen ePerolehan (Next Gen & Pendaftaran Syarikat). Proses kawalan adalah berdasarkan kepada perjanjian konsesi antara Kerajaan dengan CDCSB.
- h) UPS melaksanakan pemantauan melalui mesyuarat teknikal yang di hadiri oleh Pegawai UPS dari semasa ke semasa. Bagi kes yang dikenalpasti secara *ad hoc* akan dikemukakan kepada *System Administrator* (SA/BPK ADMIN) dan Wakil CDCSB, untuk tindakan Seksyen ePerolehan (Next Gen & Pendaftaran Syarikat) dan CDCSB.



MANUAL KUALITI
Unit Pendaftaran Syarikat
Bahagian Perolehan Kerajaan

No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001
Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015
Muka Surat : 19

Rajah 1
SISTEM PENGURUSAN KUALITI UNIT PENDAFTARAN SYARIKAT URUSAN PERMOHONAN PENDAFTARAN



	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 20
---	--	---

4.1.1 Penjelasan SPK

Sistem Pengurusan Kualiti UPS diwujudkan bagi memastikan sistem pengurusan tersebut dilaksanakan dengan cekap, sistematik dan berkesan berdasarkan keperluan MS ISO 9001:2008.

4.1.2 Manual Kualiti

Manual Kualiti menjelaskan dasar dan perancangan pendaftaran syarikat bagi UPS, BPK, dan MOF. Manual ini adalah sumber rujukan utama bagi SPK MS ISO 9001:2008 UPS. Ia terdiri daripada Prosedur Utama dan Prosedur Sokongan.

4.1.3 Prosedur Kualiti

Prosedur Kualiti menyokong dasar dan prinsip bagi setiap elemen keperluan MS ISO 9001:2008.

4.1.4 Arahan Kerja

Arahan Kerja adalah dokumen yang menjelaskan aktiviti-aktiviti kualiti yang terperinci dan sebagai dokumen kualiti yang menyokong dokumen Prosedur Kualiti tertentu. Arahan kerja akan diwujudkan apabila perlu.

4.1.5 Dokumen Sokongan

Dokumen sokongan adalah dokumen yang menyokong dalam pelaksanaan SPK. Dokumen sokongan dalaman dan dokumen sokongan luaran adalah seperti berikut:

- a) **Dokumen sokongan dalaman** adalah dokumen yang diwujudkan oleh UPS untuk menyokong pelaksanaan tindakan/proses kerja dalam Prosedur Kualiti (Utama dan Sokongan) meliputi borang, jadual, format, senarai semak atau panduan.
- b) **Dokumen sokongan luaran** atau juga dikenali sebagai Dokumen Rujukan Luaran adalah dokumen-dokumen yang disediakan oleh pihak luar dan digunapakai oleh UPS yang memberi kesan terhadap SPK meliputi semua rujukan luaran yang sedang berkuat kuasa yang disenaraikan dalam Senarai Induk Dokumen Kualiti.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 21
---	--	---

4.2 Keperluan Dokumentasi

4.2.1 Am

Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti UPS ditunjukkan seperti di **Rajah 2** dan berasaskan kepada dokumen seperti berikut:

- a) Penyataan Dasar dan Objektif Kualiti yang didokumenkan.
- b) Manual Kualiti.
- c) Prosedur yang didokumenkan mengikut MS ISO 9001:2008 hendaklah diwujudkan, didokumen, dilaksanakan dan diselenggara.
- d) Dokumen termasuk rekod yang diperlukan oleh UPS bagi memastikan perancangan, operasi dan kawalan ke atas proses dijalankan dengan berkesan (Prosedur Utama, Prosedur Sokongan dan Dokumen Sokongan).

4.2.2 Manual Kualiti

MK adalah dokumen yang menjelaskan dasar dan perancangan pengurusan permohonan pendaftaran syarikat/firma perunding, UPS, BPK, MOF. MK ini adalah sumber rujukan utama bagi SPK MS ISO 9001:2008.

4.2.3 Kawalan Dokumen

- a) MK perlu diluluskan oleh Ketua Agensi sebelum dimuatnaik secara elektronik (e-ISO) melalui laman www.treasury.gov.my dan satu salinan *hard copy* dokumentasi untuk rujukan dalaman (sekiranya perlu). Dokumen kualiti yang perlu dikawal ialah MK, Prosedur Kualiti, Arahan Kerja dan Dokumen Sokongan. Ia adalah tidak terkawal jika dicetak dari laman web Perbendaharaan Malaysia.
- b) Wakil Pengurusan bertanggungjawab untuk memastikan dokumen kualiti yang dirujuk dalam SPK adalah terkini dan ditempatkan di lokasi yang selamat dan mudah dirujuk oleh kakitangan. Dokumen kualiti yang dimuatnaik secara elektronik (e-ISO) perlu disokong oleh sistem *back-up*.
- c) Seorang Pegawai Dokumen akan dilantik oleh Wakil Pengurusan bagi menyelenggara, menyelaraskan pindaan dokumen secara atas talian dan satu salinan *hard copy* dokumentasi (sekiranya perlu) serta mengemaskini dokumen sokongan luaran.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 22
---	--	---

- d) Setiap keluaran dokumen kualiti yang baharu akan dicatat tarikh kuatkuasa.
- e) Dokumen kualiti UPS akan disediakan dalam dua bentuk iaitu *hard copy* (sekiranya perlu) dan *soft copy*. Dokumen yang disimpan secara *soft copy*, satu *back-up* hendaklah diwujudkan, diselenggara dan dikawal.

4.2.4 Kawalan Rekod

- a) UPS akan mendokumenkan semua rekod kualiti bagi tujuan mengawal, mengindeks, memfail, menyelenggara dan melupuskan rekod-rekod kualiti.
- b) Rekod kualiti hendaklah disimpan di tempat khas bagi satu tempoh yang dinyatakan dalam setiap Prosedur Kualiti. Rekod kualiti hendaklah mudah diperolehi.
- c) Rekod diselenggara dan disimpan mengikut panduan sistem fail yang terkini dan Prosedur Pengurusan Rekod Kualiti mengikut Surat Pekeliling Am Bil. 1 Tahun 1997.
- d) Tempoh simpanan dan pelupusan rekod kualiti adalah mengikut arahan yang dikeluarkan oleh pihak pengurusan bersesuaian dengan kehendak atau pekeliling-pekeliling semasa yang dikeluarkan oleh Arkib Negara Malaysia (Akta Arkib Negara 2003, Akta 629).
- e) Maklumat permohonan pendaftaran yang terkini melalui Sistem ePerolehan disimpan (*back-up system*) di Seksyen ePerolehan (Next Gen & Pendaftaran Syarikat) dan CDCSB.
- f) Semua rekod yang diwujudkan adalah sebagai bukti kepatuhan kepada keperluan dan keberkesanan operasi SPK hendaklah dikawal.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/003 - Kawalan Dokumen Dan Data
PS/UPS/011 - Pengurusan Rekod Kualiti



MANUAL KUALITI
Unit Pendaftaran Syarikat
Bahagian Perolehan Kerajaan

No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001
Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015
Muka Surat : 23

1. TANGGUNGJAWAB

2. PENERANGAN



Rajah 2

Hirarki Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti
MS ISO 9001:2008
Unit Pendaftaran Syarikat
Bahagian Perolehan Kerajaan
Kementerian Kewangan Malaysia

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 24
---	---	---

Seksyen 5 – Tanggungjawab Pengurusan

5.1 Komitmen Pengurusan

Setiausaha Bahagian Perolehan Kerajaan (SBPK) komited kepada pembangunan dan pelaksanaan SPK MS ISO 9001:2008, UPS, BPK, MOF dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk menambahbaik sistem bagi menjamin keberkesanannya dengan melaksanakan langkah-langkah berikut:

- a) Memastikan semua kakitangan UPS memahami dan menghayati akan pentingnya kehendak pelanggan dan peraturan sebagaimana yang ditetapkan di dalam Arahan Perbendaharaan (AP), pekeliling dan peraturan semasa yang berkuat kuasa.
- b) Mewujudkan dasar kualiti berasaskan kepada lapan (8) prinsip asas Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008.
- c) Memastikan kajian semula pengurusan dilaksanakan.
- d) Mewujudkan objektif-objektif kualiti bagi memastikan hala tuju UPS tercapai;
- e) Menjalankan kajian terhadap SPK sedia ada untuk memastikan keberkesanannya dan membuat penambahbaikan.
- f) Memastikan bahawa sumber-sumber seperti sumber kewangan, kemudahan fizikal, peralatan, persekitaran dan maklumat mencukupi.
- g) Membuat pemantauan dari semasa ke semasa dan memastikan SPK dilaksanakan secara berterusan.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
PS/UPS/003 - Kawalan Dokumen Dan Data
PS/UPS/007 - Audit Dalaman
PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan
PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan
PS/UPS/011 - Pengurusan Rekod Kualiti

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 25
---	---	---

5.2 Tumpuan Kepada Pelanggan

SBPK sentiasa memastikan keperluan dan ekspektasi pelanggan dikenalpasti dan dipenuhi bagi mempertingkatkan kepercayaan serta kepuasan pelanggan. Tindakan yang akan diambil adalah seperti berikut:

- Mengkaji kehendak pelanggan dan pihak berkepentingan (*stakeholders*) bagi memastikan keperluan pelanggan dipenuhi.
- Menentukan ekspektasi pelanggan dipenuhi seperti mana yang dinyatakan dalam Piagam Pelanggan.
- Menghebahkan kepada semua kakitangan UPS mengenai perlunya kesedaran tentang usaha untuk memenuhi keperluan dan ekspektasi pelanggan dalam piagam pelanggan. Hebahan ini dilakukan sama ada melalui mesyuarat pengurusan, mesyuarat jawatankuasa keutuhan, perhimpunan bulanan, laman web, e-mel, papan kenyataan dan surat edaran.
- Menilai tahap kepuasan pelanggan melalui Borang Kepuasan Pelanggan Bagi Perkhidmatan Kaunter BPK, Borang Maklum Balas Kepuasan Pelanggan dan Rekod Aduan.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/006 - Pengendalian Aduan Pelanggan

PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan

PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan

PS/UPS/013 - Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan

5.3 Dasar Kualiti

SBPK komited terhadap SPK yang dilaksanakan di UPS. Bagi mencapai maksud tersebut pengurusan UPS juga komited melaksanakan penambahbaikan kepada perkhidmatan pelanggan secara berterusan. Dasar Kualiti UPS adalah seperti berikut:

“Komited bagi melaksanakan urusan permohonan pendaftaran syarikat /firma perunding di UPS dengan cekap, teratur dan efisien mengikut Piagam Pelanggan.”

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 26
---	---	---

- a) Pelaksanaannya sentiasa sesuai dengan hala tuju UPS.
- b) Dihayati dan difahami oleh semua pegawai dan kakitangan UPS.
- c) Dikaji semula dalam kajian semula pengurusan untuk memastikan keberkesanan dan kesesuaian yang berterusan selaras dengan perubahan dasar Kerajaan.
- d) Dijadikan asas dalam mewujudkan dan mengkaji semula Objektif Kualiti.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/006 - Pengendalian Aduan Pelanggan

PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan

PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan

PS/UPS/010 - Tindakan Penambahbaikan

PS/UPS/011 - Pengurusan Rekod Kualiti

5.4 Perancangan

Pengurusan atasan hendaklah memastikan Objektif Kualiti termasuk keperluan penyampaian di UPS diwujudkan bagi aktiviti yang berkaitan dengan urusan pendaftaran syarikat.

5.4.1 Objektif Kualiti

Objektif Kualiti UPS akan dikaji semula setiap tahun mengikut perancangan strategik seperti berikut:

- a) SBPK telah mewujudkan Objektif Kualiti bagi mencapai matlamat yang ditetapkan dalam Dasar Kualiti yang merangkumi aspek-aspek di Para 3.2.1 dalam Bahagian 3.
- b) Objektif Kualiti adalah seperti berikut:
 - i) Menggubal syarat/kriteria supaya selaras dengan dasar perolehan Kerajaan.
 - ii) Memastikan proses pendaftaran yang cekap dan efisien selaras dengan dasar perolehan Kerajaan yang sedia ada.
 - iii) Mendaftarkan syarikat dengan cekap, efisien, mengikut jadual, memenuhi keperluan dan ekspektasi pelanggan.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 27
---	---	---

5.4.2 Perancangan SPK

SBPK akan memastikan perancangan SPK dilaksanakan untuk mencapai Objektif Kualiti yang telah ditetapkan seperti berikut:

- a) Pencapaian kualiti akan dirancang dan dikawal melalui dokumen sistem kualiti iaitu MK, garis panduan, akta dan maklumat sokongan yang berkaitan.
- b) Perancangan perubahan akan dilakukan ke atas SPK jika berlaku perubahan dalam bidang teknologi atau undang-undang yang berkaitan.
- c) Peningkatan pengetahuan dan kemahiran semua kakitangan UPS sentiasa ditingkatkan selaras dengan perubahan dalam bidang teknologi atau undang-undang yang berkaitan.
- d) Semua kakitangan UPS dan BPK memahami serta berupaya melaksanakan semua prosedur dan arahan kerja yang digubal.
- e) Perancangan penambahbaikan dan penilaian pencapaian akan dibuat melalui prosedur yang ditetapkan.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/002 - Penyediaan Belanjawan

PS/UPS/003 - Kawalan Dokumen Dan Data

PS/UPS/004 - Perolehan

PS/UPS/005 - Penyelenggaraan Peralatan Dan Perisian

PS/UPS/006 - Pengendalian Aduan Pelanggan

PS/UPS/007 - Audit Dalaman

PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan

PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan

PS/UPS/010 - Tindakan Penambahbaikan

PS/UPS/011 - Pengurusan Rekod Kualiti

PS/UPS/012 - Kompetensi, Latihan dan Kesedaran

PS/UPS/013 - Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 28
---	--	---

5.5 Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi

SBPK bertanggungjawab menetapkan tugas, tanggungjawab dan kuasa setiap anggota seperti berikut:

5.5.1 Tanggungjawab dan Kuasa

SBPK akan menentukan tanggungjawab dan kuasa setiap kakitangan UPS. Tanggungjawab dan kuasa ini adalah seperti yang ditetapkan dalam senarai tugas, carta organisasi dan Prosedur Kualiti.

Tugas, tanggungjawab dan kuasa ini dimaklumkan kepada semua kakitangan yang terlibat dalam SPK melalui Dokumentasi MS ISO 9001:2008 dan Fail Meja seperti di **Rajah 3**.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/003 - Kawalan Dokumen Dan Data

PS/UPS/007 - Audit Dalaman

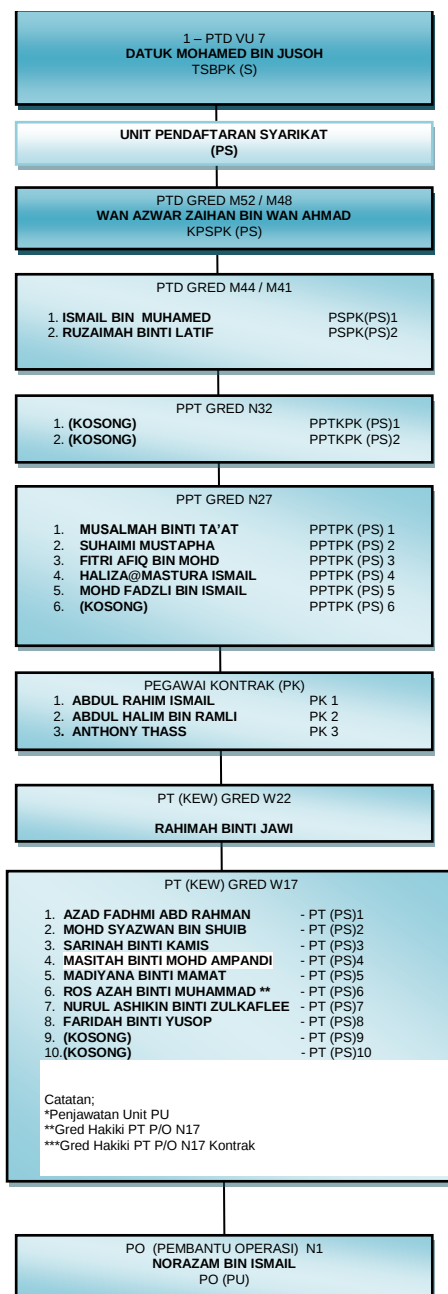
PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan

PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 29
---	---	--

Rajah 3: Struktur Unit Pendaftaran Syarikat (UPS)

SEKTOR SISTEM PEROLEHAN MAKLUMAT & PENDAFTARAN



	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 30
---	---	---

5.5.2 Wakil Pengurusan

SBPK akan melantik Timbalan Setiausaha Bahagian Perolehan Kerajaan (Sistem Perolehan, Maklumat dan Pendaftaran) sebagai Wakil Pengurusan. Wakil Pengurusan mempunyai peranan dan tanggungjawab seperti berikut:

- Mewujud, melaksana dan menyelenggara pelaksanaan SPK.
- Melapor kepada SBPK mengenai keberkesanan SPK dan sebarang keperluan penambahbaikan.
- Berurusan dengan pihak luar mengenai perkara berkaitan dengan SPK.
- Memastikan aktiviti berkaitan dengan kesedaran terhadap kehendak pelanggan sentiasa dilaksanakan di kalangan anggota organisasi yang terlibat dalam pelaksanaan SPK.

SBPK akan melantik Ketua Penolong Setiausaha Perolehan Kerajaan (Pendaftaran Syarikat) sebagai Timbalan Wakil Pengurusan bagi membantu Wakil Pengurusan.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/007 - Audit Dalaman

5.5.3 Komunikasi Dalam UPS

SBPK akan menyampaikan maklumat mengenai keberkesanan pelaksanaan SPK kepada semua kakitangan UPS melalui mesyuarat, perjumpaan, buletin, e-mel, papan kenyataan, laman web dan kaedah-kaedah lain yang bersesuaian.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/003 - Kawalan Dokumen Dan Data

PS/UPS/007 - Audit Dalaman

PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan

PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan

PS/UPS/010 - Tindakan Penambahbaikan

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 31
---	---	---

5.6 Kajian Semula Pengurusan

Sistem Pengurusan Kualiti UPS tertakluk kepada Kajian Semula Pengurusan. Kajian semula ini bertujuan untuk memastikan SPK dilaksanakan selaras dengan keperluan yang telah ditetapkan dalam dokumen kualiti. Kajian Semula Pengurusan dipengerusikan oleh SBPK. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) hendaklah diadakan sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam tempoh dua belas (12) bulan bagi memastikan SPK UPS, BPK terus sesuai dan berkesan. Kajian semula ini hendaklah juga meliputi penilaian ke atas peluang penambahbaikan dan keperluan membuat perubahan ke atas SPK berkenaan termasuk perubahan ke atas dasar dan Objektif Kualiti. Keanggotaan MKSP adalah seperti berikut:

Pengerusi	:	Setiausaha Bahagian Perolehan Kerajaan
Setiausaha	:	Timbalan Setiausaha Bahagian Perolehan Kerajaan (Sistem Perolehan, Maklumat dan Pendaftaran)
Ahli-ahli	:	Ketua Sektor/Ketua Seksyen/Ketua Unit
Urus Setia	:	Penolong Setiausaha (UPS)

(Mesyuarat boleh menjemput mana-mana pegawai BPK atau lain-lain pihak yang berkaitan untuk menghadiri mesyuarat sekiranya perlu.)

Wakil Pengurusan bertanggungjawab bertindak sebagai setia usaha mesyuarat dan mengambil tindakan susulan ke atas keputusan-keputusan yang dibuat dalam mesyuarat tersebut. Kajian semula ini akan menentukan supaya SPK adalah berkesan dan memenuhi semua keputusan yang ditetapkan. Agenda mesyuarat ini hendaklah sekurang-kurangnya merangkumi perkara-perkara berikut:

- Penilaian keberkesanan dan kesesuaian berterusan Dasar dan Objektif Kualiti.
- Laporan Audit Dalaman dan Luaran.
- Laporan Aduan Pelanggan.
- Bidang atau aspek untuk langkah-langkah pencegahan, pembetulan dan penambahbaikan.
- Hal-hal seperti latihan dan keperluan sumber manusia.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 32
---	--	---

5.6.1 Am

Pihak pengurusan hendaklah melaksanakan Kajian Semula Pengurusan ke atas SPK secara berkala bagi memastikan SPK terus sesuai, mencukupi dan berkesan. Kajian semula ini hendaklah meliputi penilaian ke atas peluang penambahbaikan dan keperluan perubahan kepada SPK termasuk Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti.

5.6.2 Input Kepada Kajian Semula Pengurusan

Kajian Semula Pengurusan adalah seperti berikut:

- a) Maklum balas pelanggan.
- b) Laporan Audit Dalaman dan Audit Luaran.
- c) Penilaian dan pencapaian Objektif Kualiti.
- d) Laporan status Tindakan Pembetulan dan Tindakan Pencegahan.
- e) Tindakan susulan daripada Kajian Semula Pengurusan yang lepas.
- f) Cadangan kepada perubahan-perubahan yang memberi kesan kepada SPK.
- g) Cadangan untuk penambahbaikan.

5.6.3 Output Kajian Semula Pengurusan

Hasil Kajian Semula Pengurusan akan meliputi keputusan dan tindakan yang merangkumi perkara berikut:

- a) Penambahbaikan SPK UPS ke atas proses yang terlibat.
- b) Penambahbaikan perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan.
- c) Keperluan sumber.

Rekod Kajian Semula Pengurusan akan disimpan dan diselenggarakan.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/007 - Audit Dalaman

PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan

PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan

PS/UPS/010 - Tindakan Penambahbaikan

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 33
---	---	---

Seksyen 6 - Pengurusan Sumber

6.1 Peruntukan Dan Penyediaan Sumber

UPS, BPK, MOF merancang dan mendapatkan peruntukan sumber yang secukupnya untuk melaksanakan aktiviti dalam SPK melalui penyediaan anggaran belanjawan yang di bawah kawalan dan tanggungjawab Unit PU, BPK, dan UPS hanya memberikan input sekiranya perlu. Sumber yang dimaksudkan termasuk kakitangan UPS. Penjawat yang dilantik untuk mengurus dan mentadbirkan urusan permohonan pendaftaran, UPS perlu dibekalkan dengan peralatan pejabat termasuk perabot, komputer, hawa dingin, Q-system, Sistem ePerolehan dan lain-lain keperluan berkaitan untuk melaksanakan perkara berikut:

- a) Melaksanakan dan menyelenggara SPK disamping memperbaiki keberkesanannya secara berterusan.
- b) Meningkatkan tahap kepuasan pelanggan dari semasa ke semasa.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/002 - Pengurusan Belanjawan

PS/UPS/004 - Perolehan

PS/UPS/005 - Penyelenggaraan Peralatan Dan Perisian

PS/UPS/012 - Kompetensi, Latihan dan Kesedaran

6.2 Sumber Manusia

SBPK akan memastikan kakitangan yang berkemahiran dan berpengalaman dalam melaksanakan SPK.

6.2.1 Am

BPK, MOF perlu memastikan semua kakitangan UPS melaksanakan tugas yang akan memberi kesan kepada kualiti perkhidmatan mempunyai kepakaran melalui pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman yang sesuai. Semua kakitangan yang terlibat dalam melaksanakan tugas hendaklah diberi latihan terhadap aspek pengetahuan dan kemahiran untuk meningkatkan tahap kompetensi mereka.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 34
---	--	---

6.2.2 Kompetensi, Latihan dan Kesedaran

Bagi mencapai kompetensi, kesedaran dan latihan yang berkualiti, UPS akan mengambil langkah seperti berikut:

- a) Menentukan semua kakitangan mempunyai kelayakan dan kebolehan yang diperlukan bagi memenuhi piagam pelanggan.
- b) Semua kakitangan yang terlibat dalam pengendalian tugas-tugas di UPS mempunyai kemahiran dan diberikan latihan sekiranya perlu dalam bidang-bidang berkaitan untuk memenuhi kompetensi yang diperlukan.
- c) Setiap kakitangan yang menghadiri latihan akan dinilai oleh pihak pengurusan bagi memastikan keberkesanan latihan yang dihadiri bagi mencapai Objektif Kualiti.
- d) Memastikan semua kakitangan peka terhadap kepentingan latihan yang relevan dan mampu menyumbang ke arah pencapaian Objektif Kualiti yang ditetapkan.
- e) Semua rekod berkaitan pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman akan diselenggara dan dinilai oleh PU.
- f) Kursus yang dianjurkan oleh UPS, penilaian akan dibuat secara menyeluruh ke atas peserta dan juga penganjur. Keberkesanan latihan akan dinilai oleh pegawai atasan.
- g) Kursus yang dianjurkan oleh pihak luar penilaian akan dibuat ke atas peserta sahaja. Keberkesanan latihan akan dinilai oleh pegawai atasan.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/002 - Pengurusan belanjawan

PS/UPS/003 - Kawalan Dokumen Dan Data

PS/UPS/004 - Perolehan

PS/UPS/012 - Kompetensi, Latihan dan Kesedaran

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 35
---	--	---

6.3 Infrastruktur

UPS adalah komited bagi menyediakan kemudahan infrastruktur yang diperlukan untuk memastikan kualiti pengurusan permohonan pendaftaran mematuhi standard kualiti yang telah ditetapkan.

Kemudahan infrastruktur yang disediakan seperti berikut:

- a) Komputer, perisian dan pencetak.
- b) Kabinet atau almari berkunci.
- c) Semua alat tulis.
- d) Ruang pejabat.
- e) Buku rujukan, istilah dan kamus.
- f) Mesin penyalin, *Q-System* dan lain-lain mesin.
- g) Kad akses, Kamera Pemantauan Pergerakan Kakitangan, Sistem Pengesanan dan Pencegahan Kebakaran.
- h) Perabot dan kelengkapan pejabat.
- i) Hawa dingin/kipas dan lampu yang mencukupi, di pejabat dan persekitaran yang kondusif di UPS.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/002 - Pengurusan Belanjawan

PS/UPS/004 - Perolehan

PS/UPS/005 - Penyelenggaraan Peralatan dan Perisian

6.4 Persekitaran Kerja

UPS sentiasa memastikan persekitaran kerja yang selesa untuk meningkatkan prestasi dan produktiviti kakitangan. Di samping itu, beberapa program dirancang untuk meningkatkan motivasi dan menggalakkan semangat kerja berpasukan. Kakitangan boleh mengemukakan cadangan atau pendapat melalui Peti Cadangan yang disediakan dan diurus serta diambil tindakan oleh PU.

Pihak Pengurusan perlu memastikan persekitaran kerja seperti keadaan fizikal, persekitaran dan faktor lain (seperti bunyi, suhu, kelembapan, pencahayaan atau cuaca) diambil kira dalam menentukan persekitaran kerja yang kondusif.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/002 - Pengurusan Belanjawan

PS/UPS/004 - Perolehan

PS/UPS/005 - Penyelenggaraan Peralatan dan Perisian

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 36
---	---	---

Seksyen 7 - Proses Penyampaian Perkhidmatan

7.1 Perancangan Bagi Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan

Penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan akan berpandukan kepada Objektif Kualiti yang telah ditetapkan dan memastikan keberkesanan serta kecekapan perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan. Bagi melaksanakan aktiviti di atas, UPS mengambil pendekatan seperti berikut:

- a) Menentukan objektif dan keperluan kualiti bagi memenuhi keperluan dan ekspektasi pelanggan secara berterusan.
- b) Keperluan mewujudkan prosedur, proses, arahan pejabat dan dokumen bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan adalah telus, cekap dan berkesan.
- c) Mengenalpasti ketidakakuratan, kesilapan dan pengukuran melalui Borang Kepuasan Pelanggan Bagi Perkhidmatan Kaunter BPK, Borang Maklum Balas Kepuasan Pelanggan dan Rekod Aduan dalam proses penambahbaikan kualiti.
- d) Rekod seperti Borang Kepuasan Pelanggan Bagi Perkhidmatan Kaunter BPK, Borang Maklum Balas Kepuasan Pelanggan dan Rekod Aduan serta lain-lain dokumen diwujudkan dan diselenggarakan untuk dijadikan sebagai bukti pelaksanaan yang boleh membantu dalam penyediaan analisis serta usaha penambahbaikan yang berterusan bagi menjamin SPK berkekalan.
- e) Output yang dikenal pasti seperti Sijil Akuan Pendaftaran dalam bentuk virtual atau peraturan semasa didokumenkan dalam bentuk yang sesuai dan dihebahkan tentang pelaksanaannya kepada semua pelanggan yang terlibat.
- f) Merancang dan menentukan peraturan yang diwujudkan menepati keperluan semasa.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
PS/UPS/005 - Penyelenggaraan Peralatan dan Perisian
PS/UPS/006 - Pengendalian Aduan Pelanggan
PS/UPS/007 - Audit Dalaman
PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan
PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan
PS/UPS/010 - Tindakan Penambahbaikan

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 37
---	---	---

7.2 Proses Berkaitan Dengan Pelanggan

Organisasi hendaklah mengkaji kehendak dan citarasa pelanggan supaya perkhidmatan yang diberikan memenuhi ekspektasi pelanggan. UPS akan berusaha untuk mengenalpasti keperluan tersebut dan mengambil pendekatan seperti berikut:

7.2.1 UPS melaksanakan cara berkomunikasi yang berkesan dengan pelanggan mengenai maklumat yang berkaitan dengan permohonan pendaftaran dan peraturan yang berkaitan melalui kaedah berikut:

- a) Memastikan semua keperluan dan peralatan untuk berkomunikasi dengan pelanggan adalah lengkap.
- b) Memastikan semua peraturan, hubungan dan kuasa yang jelas dan difahami di semua peringkat supaya pelanggan mendapat perkhidmatan yang efisien dan berkesan.
- c) Memastikan semua kakitangan diberi pendedahan dan latihan mengenai budaya mengutamakan pelanggan supaya imej dan integriti jabatan sentiasa terpelihara.
- d) Semua maklumat mengenai pelanggan didokumenkan mengikut kesesuaian.
- e) Aktiviti selepas syarikat/firma perunding didaftarkan adalah lawatan auditan (jika perlu), pembatalan kod bidang, pembatalan syarikat/firma perunding dan tindakan tatatertib (jika berkenaan). Pengeluaran sijil ganti tidak lagi diperlukan kerana Sijil Virtual telah dilaksanakan sepenuhnya.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
PS/UPS/005 - Penyelenggaraan Peralatan dan Perisian
PS/UPS/006 - Pengendalian Aduan Pelanggan
PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan
PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan
PS/UPS/010 - Tindakan Penambahbaikan
PS/UPS/012 - Kompetensi, Latihan dan Kesedaran

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 38
---	---	---

7.2.2 Semakan Semula Ke Atas Keperluan Perkhidmatan Yang Hendak Disampaikan.

Menyemak keperluan perkhidmatan bagi mengenalpasti kekurangan sebelum sesuatu ketetapan dibuat untuk memenuhi kehendak pelanggan. UPS akan mengambil langkah-langkah seperti berikut:

- a) Memastikan aktiviti semakan yang jelas dilakukan secara konsisten terhadap proses yang diwujudkan bagi memastikan tanggungjawab dan kuasa kakitangan yang terlibat dinyatakan dengan jelas untuk memenuhi keperluan pelanggan. Semakan akan dilakukan berdasarkan kepada garis panduan dan senarai semak yang jelas agar ia mengikuti segala keperluan yang ditetapkan.
- b) Mengambil tindakan susulan ke atas setiap percanggahan yang membawa kepada perubahan terhadap sesuatu perkhidmatan perlulah bersumberkan data dan maklumat yang betul serta tepat. Ini bertujuan supaya setiap perubahan dapat dilaksanakan dengan baik dan sempurna.
- c) Memastikan setiap semakan, perubahan atau inovasi dalam perkhidmatan dimaklumkan kepada semua pelanggan agar tidak berlaku sebarang salah faham dalam organisasi dan tidak memberi kesan buruk kepada pelanggan. Penyampaian maklumat dilakukan menerusi perjumpaan, mesyuarat, memo dan pekeliling.
- d) Merekod setiap hasil semakan yang dibuat dalam dokumen-dokumen berkaitan.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
PS/UPS/005 - Penyelenggaraan Peralatan dan Perisian
PS/UPS/006 - Pengendalian Aduan Pelanggan
PS/UPS/007 - Audit Dalaman
PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan
PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan
PS/UPS/010 - Tindakan Penambahbaikan

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 39
---	---	---

7.2.3 Komunikasi Dengan Pelanggan

UPS melaksanakan cara berkomunikasi yang berkesan dengan pelanggan mengenai maklumat yang berkaitan dengan permohonan pendaftaran dan peraturan-peraturan yang berkaitan melalui kaedah berikut;

- a) Khidmat nasihat melalui perkhidmatan telefon, e-mel, kaunter dan maklum balas secara bertulis dan *online*.
- b) Majlis dialog, bengkel dan taklimat (mengikut keperluan).
- c) Pekeliling, poster, laman web, telefon, faks, e-mel dan hebahan di media massa dan media elektronik (yang mana berkenaan).

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
PS/UPS/005 - Penyelenggaraan Peralatan Dan Perisian
PS/UPS/006 - Pengendalian Aduan Pelanggan
PS/UPS/007 - Audit Dalaman
PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan
PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan
PS/UPS/010 - Tindakan Penambahbaikan

7.3 Rekabentuk Dan Pembangunan Proses

7.3.1 Proses kerja bagi Skop Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 UPS tidak melibatkan sebarang kerja rekabentuk. Oleh yang demikian, MK ini tidak tertakluk kepada peruntukan 7.3 sehingga 7.3.7 seperti yang terdapat dalam Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 2002 dan Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 Dalam Sektor Awam bertarikh 1 Januari 2010.

7.4 Perolehan

Perolehan meliputi bekalan, perkhidmatan dan kerja yang berkaitan keperluan UPS. Perolehan dibuat mengikut AP dan Surat Pekeliling Perbendaharaan (SPP) yang berkaitan serta peraturan semasa yang berkuat kuasa.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 40
---	---	---

7.4.1 Proses Perolehan

Semua perolehan diuruskan oleh PU, BPK. UPS akan mengemukakan permohonan melalui memo kepada PU dan akan membuat pengesahan setelah menerima bekalan, perkhidmatan dan kerja yang dipohon.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/002 - Pengurusan Belanjawan

PS/UPS/004 - Perolehan

7.4.2 Maklumat Perolehan

Maklumat perolehan berkaitan kelulusan, prosedur, proses-proses yang terlibat, peralatan, kelayakan personel dan keperluan yang ditetapkan dalam Sistem Pengurusan Kualiti diuruskan sepenuhnya oleh PU setelah mendapat memo permohonan dari UPS. UPS tidak membuat pemantauan ke atas pembekal dan aktiviti tersebut dilaksanakan oleh PU.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/002 - Pengurusan Belanjawan

PS/UPS/004 - Perolehan

7.4.3 Verifikasi Ke Atas Bahan Yang Diperolehi

Skop Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 UPS tidak melibatkan sebarang aktiviti verifikasi seperti yang terdapat dalam Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 2002 dan Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 Dalam Sektor Awam bertarikh 1 Januari 2010.

7.5 Proses Penyediaan Pemberian Perkhidmatan

7.5.1 Kawalan Ke Atas Proses Penyediaan Pemberian Perkhidmatan

UPS menetapkan semua Pengurusan Belanjawan dan Perbelanjaan mematuhi peraturan seperti berikut:

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 41
---	---	---

- a) Akta yang berkaitan.
- b) AP dan pekeliling yang berkuat kuasa.
- c) Prosedur kualiti yang berkaitan.
- d) Arahan Keselamatan Kerajaan.
- e) Pematuhan standard dan peraturan Kerajaan.
- f) Pematuhan kepada manual dan arahan yang berkaitan.
- g) Penyelenggaraan peralatan pejabat dan sistem aplikasi.
- h) Pelaksanaan aktiviti selepas syarikat/firma perunding didaftarkan adalah lawatan auditan (jika perlu), pembatalan kod bidang, pembatalan syarikat/firma perunding dan tindakan tatatertib (jika berkenaan). Pengeluaran sijil ganti tidak lagi diperlukan kerana Sijil Virtual telah dilaksanakan sepenuhnya.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
PS/UPS/002 - Pengurusan Belanjawan
PS/UPS/004 - Perolehan
PS/UPS/005 - Penyelenggaraan Peralatan Dan Perisian
PS/UPS/006 - Pengendalian Aduan Pelanggan
PS/UPS/007 - Audit Dalaman
PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan
PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan
PS/UPS/010 - Tindakan Penambahbaikan
PS/UPS/011 - Pengurusan Rekod Kualiti
PS/UPS/012 - Kompetensi, Latihan dan Kesedaran

7.5.2 Validasi Proses Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan

Sistem Pengurusan Kualiti UPS tidak terlibat dengan proses di mana hasil atau outputnya hanya boleh diukur sama ada telah memenuhi kehendak pelanggan atau tidak sebelum produk atau perkhidmatan tersebut disampaikan kepada pelanggan.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 42
---	--	---

PROSEDUR BERKAITAN

PU/UPS/001- Permohonan Pendaftaran Baharu (Bidang Biasa) Syarikat
PU/UPS/002- Permohonan Tambah Bidang (Bidang Biasa) Syarikat
PU/UPS/003- Permohonan Kemaskini Profil Syarikat
PU/UPS/004- Permohonan Pembaharuan (Bidang Biasa) Syarikat
PU/UPS/005- Permohonan Baharu Firma Perunding
PU/UPS/006- Permohonan Pembaharuan Firma Perunding
PU/UPS/007- Permohonan Tambah Bidang Firma Perunding
PU/UPS/008- Permohonan Kemas Kini Profil Firma Perunding
PS/UPS/003- Kawalan Dokumen Dan Data
PS/UPS/011- Pengurusan Rekod Kualiti
PS/UPS/013- Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan

7.5.3 Identifikasi Dan Kemudahkesanan

UPS menggunakan kaedah mengidentifikasi dan kemudahkesanan sepanjang proses mendapatkan perkhidmatan seperti berikut:

- a) **Pekeliling** - Setiap pekeliling diberi nombor bilangan dan tahunan.
- b) **Fail** - Fail berkaitan dengan UPS dibuka mengikut nombor bilangan yang ditentukan dan ditetapkan oleh PU mengikut garis panduan pengurusan fail berpusat serta disimpan di tempat yang bersesuaian.
- c) **Sijil Akuan Pendaftaran** - mempunyai nombor secara bersiri mengikut jenis permohonan.
- d) **Permohonan** - setiap permohonan diberi nombor rujukan permohonan (K-xxxxxxxx-xxxx) atau (J-xxxxxxxx-xxxx) dan nombor pendaftaran (357-xxxxxxxx) atau (465-xxxxxxxx) dan No. Sijil (Kxxxxxxxxxxxxxxxxxx), (BPxxxxxxxxxxxxxxxxxx) atau (Jxxxxxxxxxxxxxxxxxx) yang dijana oleh Sistem ePerolehan secara automatik.
- e) **Dokumen Sokongan**
 - i) Dokumen-dokumen sokongan yang dikemukakan oleh pelanggan yang telah diproses dan diluluskan akan disimpan oleh Pegawai Proses untuk tempoh 21 hari sebelum ianya dilupuskan dengan cara dirincih.
 - ii) Permohonan yang tidak lengkap dan ditolak, dokumen sokongan akan diserahkan kepada Pembantu Tadbir untuk direkod dan dikembalikan kepada pelanggan melalui pos

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 43
---	---	---

dalam tempoh 14 hari. Dokumen yang dikembalikan ke UPS akan disimpan selama 7 hari. Sekiranya dokumen tidak dituntut selepas tempoh tersebut, dokumen akan dilupuskan dengan cara dirincih.

- iii) Dokumen sokongan yang diterima dan tidak boleh dipadankan kerana permohonan tidak diisytiharkan sepenuhnya secara *online* akan direkod serta diasingkan dan disimpan selama 90 hari sebelum dilupuskan.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/003 - Kawalan Dokumen Dan Data

PS/UPS/011 - Pengurusan Rekod Kualiti

PS/UPS/013 - Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan

7.5.4 Harta Hak Milik Pelanggan

Harta hak milik pelanggan iaitu maklumat dan data dalam dokumen sokongan, permohonan syarikat yang lulus disimpan selama dua puluh satu (21) hari daripada tarikh kelulusan dan tempoh empat belas (14) hari bagi permohonan yang ditolak. Maklumat ini dikawal selaras dengan prosedur yang digariskan dalam Arahan Keselamatan dan Akta Rahsia Rasmi 1972. UPS akan memaklumkan kepada pelanggan sekiranya berlaku kehilangan harta hak milik pelanggan dan setiap maklumat direkodkan.

7.5.5 Pemeliharaan

Sijil Virtual akan diselenggara dan dipantau dalam Sistem ePerolehan. Semua maklumat dan data dalam Sistem ePerolehan akan dipelihara oleh Unit eP, MOF.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/003 - Kawalan Dokumen Dan Data

PS/UPS/004 - Perolehan

PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan

PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan

PS/UPS/010 - Tindakan Penambahbaikan

PS/UPS/013 - Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 44
---	---	---

7.6 Kawalan Ke Atas Peralatan Pemantauan Dan Pengukuran

Skop Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 UPS tidak melibatkan kawalan ke atas peralatan pengukuran dan pemantauan. Oleh yang demikian, MK ini tidak tertakluk kepada peruntukan 7.6 yang terdapat dalam Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 2002 dan Panduan Pelaksanaan MS ISO 9001:2008 Dalam Sektor Awam bertarikh 1 Januari 2010.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 45
---	---	---

Seksyen 8 – Pengukuran, Penganalisaan dan Penambahbaikan

8.1 Am

UPS merancang dan melaksanakan pemantauan dan pengukuran ke atas perkhidmatan melalui penganalisaan data berdasarkan kajian ke atas maklumbalas pelanggan yang diterima. Maklumat ini akan dijadikan panduan penambahbaikan yang berkesan ke atas SPK yang telah ditetapkan dan memastikan proses tersebut menepati kepatuhan keperluan perkhidmatan. UPS akan mengenalpasti proses-proses penambahbaikan yang diperlukan untuk memenuhi keperluan pelanggan bagi memastikan keberkesanan prestasi organisasi. Contoh pengukuran prestasi proses-proses adalah seperti berikut:

- a) Pengukuran dan penilaian ke atas perkhidmatan.
- b) Keupayaan proses.
- c) Pencapaian objektif.
- d) Kepuasan pelanggan.

8.2 Pemantauan Dan Pengukuran

Organisasi perlu memantau dan membuat pengukuran terhadap kepuasan pelanggan. Oleh itu, UPS akan mengambil kaedah seperti berikut:

8.2.1 Kepuasan Pelanggan

UPS menjadikan kepuasan pelanggan sebagai pengukur kepada tahap prestasi perkhidmatan yang diberikan.

Kaedah pengukuran yang dilaksanakan adalah seperti berikut:

- a) Maklumbalas kepuasan pelanggan.
- b) Aduan pelanggan.
- c) Peti cadangan.
- d) Laporan media massa/elektronik.

Pemantauan persepsi pelanggan termasuk mendapatkan input sumber seperti Rekod Aduan Pelanggan, Borang Kepuasan Pelanggan Bagi Perkhidmatan Kaunter BPK, Borang Maklum Balas Kepuasan Pelanggan dan Aduan Melalui Telefon.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 46
---	---	---

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/003 - Kawalan Dokumen Dan Data

PS/UPS/004 - Perolehan

PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan

PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan

PS/UPS/010 - Tindakan Penambahbaikan

PS/UPS/013 - Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan

8.2.2 Audit Dalaman

- a) BPK akan mewujudkan pasukan Audit Dalaman untuk melaksanakan tugas auditan bagi memastikan dan mengesahkan aktiviti kualiti dan hasil-hasil berkaitan menepati perancangan dan keberkesanan SPK. Bilangan audit yang perlu dijalankan sekurang-kurangnya satu (1) kali dalam tempoh dua belas (12) bulan.
- b) Untuk melaksanakan pengauditan, UPS mengambil langkah-langkah seperti berikut:
 - i) Merancang dan menjadualkan audit. Prosedur audit yang dirancang hendaklah menyatakan tanggungjawab dan keperluan bagi perancangan dan pelaksanaan audit.
 - ii) Menjalankan audit dalaman oleh kakitangan yang terlatih dan bebas daripada aktiviti yang diaudit.
 - iii) Memastikan tindakan pembetulan dan pencegahan ke atas ketidakakuran diambil oleh pasukan audit.
 - iv) Menjalankan audit susulan bagi memastikan tindakan pembetulan dan pencegahan ke atas ketidakakuran yang ditemui telah dilaksanakan dengan berkesan.
 - v) Menyediakan laporan audit selepas auditan dilaksanakan dan dibentangkan dalam MKSP. Mewujudkan rekod dan laporan keputusan audit.
 - vi) Rekod audit dan keputusannya hendaklah dipelihara dan diselenggara.
- c) UPS perlu mengambil tindakan yang segera bagi sebarang tindakan pembetulan dan pencegahan yang dikenalpasti oleh Audit Dalaman.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 47
---	---	---

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/007 - Audit Dalaman

PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan

PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan

PS/UPS/010 - Tindakan Penambahbaikan

8.2.3 Pemantauan dan Pengukuran Proses

UPS akan menjalankan pemantauan ke atas semua proses SPK seperti berikut:

- a) Melaksanakan kaedah yang sesuai bagi menentukan proses yang dirancang sentiasa menghasilkan perkhidmatan yang dikehendaki.
- b) Mengambil tindakan pembetulan dan pencegahan yang sesuai dengan segera sekiranya proses yang dilaksanakan tidak dapat menghasilkan mutu seperti yang dirancang dan mencapai objektif.
- c) Antara kaedah yang diguna pakai untuk pemantauan proses adalah seperti berikut:
 - i) Penyemakan spesifikasi produk.
 - ii) Pemeriksaan berjadual.
 - iii) Pemantauan ke atas sistem.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/004 - Perolehan

PS/UPS/007 - Audit Dalaman

PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan

PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan

PS/UPS/010 - Tindakan Penambahbaikan

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 48
---	---	---

8.2.4 Pemantauan Dan Pengukuran Produk

- UPS akan memastikan penajaan Sijil Akuan Pendaftaran dilaksanakan mengikut tempoh yang ditetapkan dan bukti kepatuhan terhadap proses akan dipelihara.
- Melaksanakan pemantauan dan pengukuran mengikut peringkat yang sesuai semasa proses penghasilan produk dilakukan.
- Menyelenggara rekod mengenai produk dan perlu menyatakan kakitangan yang diberi kuasa untuk menguruskan produk.
- UPS perlu memenuhi semua prosedur di Para 7.1 sebelum penajaan Sijil Akuan Pendaftaran kepada pelanggan.

PROSEDUR BERKAITAN

PU/UPS/001- Permohonan Pendaftaran Baharu (Bidang Biasa) Syarikat

PU/UPS/002- Permohonan Tambah Bidang (Bidang Biasa) Syarikat

PU/UPS/003- Permohonan Kemas Kini Profil Syarikat

PU/UPS/004- Permohonan Pembaharuan (Bidang Biasa) Syarikat

PU/UPS/005- Permohonan Baharu Firma Perunding

PU/UPS/006- Permohonan Pembaharuan Firma Perunding

PU/UPS/007- Permohonan Tambah Bidang Firma Perunding

PU/UPS/008- Permohonan Kemas Kini Profil Firma Perunding

PS/UPS/003 - Kawalan Dokumen Dan Data

PS/UPS/013 - Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan

8.3 Kawalan Ke Atas Produk Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan

Permohonan pendaftaran syarikat yang tidak lengkap akan ditolak dan dokumen sokongan dikembalikan kepada pemohon. UPS akan menetapkan kawalan dan tanggungjawab serta bidang kuasa bagi menguruskan produk yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan seperti di para 7.5.3 e (ii).

PROSEDUR BERKAITAN

PU/UPS/001- Permohonan Pendaftaran Baharu (Bidang Biasa) Syarikat

PU/UPS/002- Permohonan Tambah Bidang (Bidang Biasa) Syarikat

PU/UPS/003- Permohonan Kemas Kini Profil Syarikat

PU/UPS/004- Permohonan Pembaharuan (Bidang Biasa) Syarikat

PU/UPS/005- Permohonan Baharu Firma Perunding

PU/UPS/006- Permohonan Pembaharuan Firma Perunding

PU/UPS/007- Permohonan Tambah Bidang Firma Perunding

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 49
---	---	---

PU/UPS/008- Permohonan Kemas Kini Profil Firma Perunding

PS/UPS/003 - Kawalan Dokumen Dan Data

PS/UPS/013 - Kawalan Ke Atas Produk Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan

8.4 Analisis Data

UPS akan menetapkan kaedah bagi mengumpul dan menganalisis data yang berkaitan dalam memastikan pelaksanaan SPK berkesan.

Analisis data akan menyediakan maklumat-maklumat berikut:

- a) Tahap kepuasan pelanggan.
- b) Proses-proses kerja yang memerlukan tindakan penambahbaikan yang berterusan dan mematuhi semua keperluan produk.
- c) Prestasi proses dan perkhidmatan.
- d) Penilaian keberkesanan kursus.
- e) Semua perolehan termasuk penilaian terhadap prestasi pembekal dan penilaian latihan diuruskan oleh PU, BPK.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/005 - Penyelenggaraan Peralatan dan Perisian

PS/UPS/006 - Pengendalian Aduan Pelanggan

PS/UPS/007 - Audit Dalaman

PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan

PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan

PS/UPS/010 - Tindakan Penambahbaikan

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 50
---	---	---

8.5 Penambahbaikan

Organisasi perlu mengambil tindakan penambahbaikan yang bersesuaian ke atas ketidakpatuhan yang berlaku.

8.5.1 Penambahbaikan yang menyeluruh

UPS akan menambahbaik keberkesanan SPK berasaskan perkara seperti berikut:

- a) Dasar Kualiti
- b) Objektif Kualiti
- c) Laporan Audit Dalaman
- d) Maklumat berhubung dengan aduan pelanggan
- f) Analisis Data
- g) Tindakan Pembetulan
- h) Tindakan Pencegahan
- i) Kajian Semula Pengurusan

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/007 - Audit Dalaman

PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan

PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan

PS/UPS/010 - Tindakan Penambahbaikan

8.5.2 Tindakan Pembetulan

UPS akan mengambil langkah-langkah seperti berikut:

- a) Mewujudkan satu prosedur bagi membuat tindakan pembetulan, meliputi mengenalpasti ketidakpatuhan dan puncapuncanya. Satu pasukan kerja ditubuhkan bagi mendapatkan maklumat dan seterusnya membuat cadangan bagi tindakan pembetulan tersebut.
- b) Menetapkan bahawa Wakil Pengurusan boleh menyegerakan tindakan pembetulan bagi perkara yang berada di bawah bidang kuasa beliau sahaja.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 51
---	---	---

- c) Mengenalpasti beberapa sumber dalam melakukan tindakan pembetulan seperti:
 - i) Laporan ketidakakuran.
 - ii) Maklumat berhubung dengan aduan pelanggan.
 - iii) Laporan audit dalaman.
 - iv) Hasil kajian semula pengurusan.
- d) Memberi tumpuan ke atas punca-punca sesuatu permasalahan berlaku supaya ianya tidak berulang semula.
- e) Menetapkan bahawa pihak pengurusan sahaja yang boleh memutuskan tindakan pembetulan yang melibatkan dasar, sumber kewangan, keperluan tenaga manusia, perubahan kepada prosedur atau berhubung dengan sistem sedia ada.
- f) Memelihara rekod keputusan hasil tindakan pembetulan.
- g) Menyemak keberkesanan tindakan pembetulan yang diambil.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/006 - Pengendalian Aduan Pelanggan

PS/UPS/007 - Audit Dalaman

PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan

PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan

PS/UPS/010 - Tindakan Penambahbaikan

8.5.3 Tindakan Pencegahan

UPS akan mengenalpasti punca ketidakpatuhan dan mendokumenkan prosedur sebagai tindakan pencegahan. Satu pasukan kerja ditubuhkan bagi mendapatkan maklumat dan seterusnya membuat cadangan bagi tindakan pembetulan tersebut.

Tindakan pencegahan dilaksanakan berpandukan trend tindakan pembetulan yang diperolehi daripada penilaian dan pemerhatian oleh audit dalaman, aduan dan maklum balas daripada pelanggan berdasarkan hasil analisis data yang telah dibuat.

	MANUAL KUALITI Unit Pendaftaran Syarikat Bahagian Perolehan Kerajaan	No. Dokumen : MK/BPK/UPS/001 Tarikh Kuatkuasa : 12 Februari 2015 Muka Surat : 52
---	---	---

Tindakan yang akan diambil adalah seperti berikut:

- a) Identifikasi potensi ketidakpatuhan.
- b) Menentukan punca potensi ketidakpatuhan.
- c) Mengkaji pelan tindakan pencegahan untuk mengelakkan daripada berlakunya ketidakpatuhan.
- d) Mengenalpasti strategi dan kaedah tindakan pencegahan yang diperlukan.
- e) Menentukan kakitangan yang bertanggungjawab.
- f) Mengkaji keberkesanan tindakan pencegahan yang telah diambil.
- g) Merekod semua keputusan yang berkaitan dengan tindakan pencegahan yang diambil.
- h) Menyemak keberkesanan tindakan pencegahan yang diambil.

PROSEDUR BERKAITAN

PS/UPS/001 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

PS/UPS/006 - Pengendalian Aduan Pelanggan

PS/UPS/007 - Audit Dalaman

PS/UPS/008 - Tindakan Pembetulan

PS/UPS/009 - Tindakan Pencegahan

PS/UPS/010 - Tindakan Penambahbaikan