



SOAL JAWAB

MS ISO 9001: 2008

Pejabat-Pejabat Tanah Negeri Terengganu (PTNT)

DISEDIAKAN

**UNIT PENGURUSAN KUALITI DAN INOVASI MANUSIA,
PEJABAT-PEJABAT TANAH NEGERI TERENGGANU**

“ Results come from doing the right things, not from doing the things right”
“There can not be improvement without new ideas, and there can not be new ideas
without the participation of all”

1. Apakah maksud kualiti?

Definisi kualiti di bawah MS ISO 9000 ialah keseluruhan ciri-ciri sesuatu entity (produk dan perkhidmatan) yang dapat memenuhi kehendak pelanggan yang dinyatakan dan yang tersirat.

2. Apakah pekeliling yang berkaitan dengan pelaksanaan MS ISO 9000 dalam perkhidmatan awam?

- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2/1996: Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam.
- Garis panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam .
- Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Bil 2/2002 : Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 Dalam Perkhidmatan Awam.

3. Apakah pengertian ISO dan ISO 9000?

- 'ISO' yang bermaksud 'equal' ialah satu nama samaran bukan akronim untuk 'International Organization for Standardization' (IOS).
- International Organization for Standardization adalah sebuah pertubuhan bukan kerajaan yang ditubuhkan pada tahun 1947 dan beribu pejabat di Geneva Switzerland.

4. Apakah itu MS ISO 9000?

Sistem pengurusan kualiti berasaskan prinsip kepastian kualiti menyediakan rangka kerja ke arah mewujudkan amalan pengurusan yang berkesan dikenal pasti melalui pengiktirafan asas pelaksanaan TQM.

5. Apakah maksud MS ISO 9001:2008

- Satu standard bertulis yang menjelaskan garis panduan dan keperluan asas dalam satu Sistem Pengurusan Kualiti.
- Sistem kerja yang terancang berasaskan keperluan piawaian antarabangsa. Sistem kerja yang terancang, akan mempunyai proses-proses yang dikenalpasti, proses-proses tersebut didokumenkan, dilaksanakan dan dikawal.
- Sistem tersebut akan menghasilkan produk dan perkhidmatan yang konsisten kualitinya:
- Sistem kerja yang terancang di mana proses-proses dikawal bagi menghasilkan Perkhidmatan yang konsisten kualitinya, ini lebih dikenali sebagai Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- MS ISO 9000 akan hanya dikenali selepas Sistem Pengurusan Kualiti itu diberi pengiktirafan pensijilan.

6. Kenapa pensijilan MS ISO 9001:2008?

- Penekanan terhadap pencegahan dan bukan mengatasi masalah setelah berlaku;
- Kajian semula yang berterusan ke atas proses-proses yang kritikal dan membuat tindakan pembetulan.
- Mewujudkan cara bekerja yang konsisten dan menepati prinsip betul pertama kali dan setiap kali ; dan
- Mementingkan penyimpanan rekod kualiti untuk membuktikan tindakan yang telah dilaksanakan.

7. Apakah maksud sistem kualiti

Bermaksud struktur organisasi, tanggungjawab, prosedur-prosedur , proses-proses dan sumber-sumber bagi melaksanakan pengurusan kualiti.

8. Apakah maksud kawalan kualiti (Quality Control)

Kawalan kualiti adalah teknik-teknik dan aktiviti operasi yang digunakan untuk memenuhi kehendak-kehendak dan keperluan-keperluan kualiti.

9. Apakah maksud kepastian kualiti (Quality Assurance)?

Kawalan kualiti adalah tindakan-tindakan yang terancang dan tersusun yang perlu dilaksanakan bagi memberikan keyakinan yang mencukupi bahawa produk atau perkhidmatan akan memenuhi keperluan kualiti yang dinyatakan.

10. Apakah lapan prinsip Sistem Pengurusan Kualiti?

Prinsip 1 : Fokus kepada Pelanggan.

Prinsip 2 : Kepimpinan.

Prinsip 3 : Penglibatan anggota organisasi.

Prinsip 4 : Pendekatan proses.

Prinsip 5 : Pendekatan sistem untuk pengurusan.

Prinsip 6 : Penambahbaikan yang berterusan.

Prinsip 7 : Pendekatan fakta bagi menyelesaikan masalah.

Prinsip 8 : Perhubungan baik (menguntungkan) dengan pembekal.

11. Apakah klausa yang diperlukan bagi membentuk Sistem Pengurusan Kualiti mengikut Versi tahun 2008?

<ul style="list-style-type: none"> ✚ Seksyen 4 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistem Pengurusan Kualiti 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pemahaman mengenai proses dan dokumentasi
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Seksyen 5 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tanggungjawab Pengurusan 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pengurusan dan isu pentadbiran.
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Seksyen 6 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pengurusan Sumber 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mengenai sumber manusia, peralatan dan persekitaran kerja.
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Seksyen 7 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proses Penyampaian Perkhidmatan 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Keperluan proses dan proses yang diperlukan bagi mengubah input kepada produk.
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Seksyen 8 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pengukuran, Analisis Dan Penambahbaikan 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mengenai isu seperti pengukuran produk/ perkhidmatan, pemantauan sistem dan proses penambahbaikan.

12. Apakah keperluan yang dinyatakan dalam standard MS ISO 9001:2008?

Keperluan yang dinyatakan dalam MS ISO 9001: 2008 ialah:

0. Pengenalan	<ul style="list-style-type: none"> 0.1. Am 0.2. Pendekatan Proses. 0.3. Hubungkait dengan ISO 9004 0.4. Compatibility dengan sistem pengurusan lain.
1. Skop	<ul style="list-style-type: none"> 1.1. Am 1.2. Aplikasi
2. Normative Reference	
3. Terminologi Dan Definisi	
4. Sistem Pengurusan Kualiti	<ul style="list-style-type: none"> 4.1. Am 4.2. Keperluan dokumentasi
5. Tanggungjawab Pengurusan	<ul style="list-style-type: none"> 5.1. Komitmen Pengurusan 5.2. Keutamaan pelanggan 5.3. Dasar Kualiti 5.4. Perancangan. 5.5. Tanggungjawab, kuasa dan komunikasi. 5.6. Kajian semula pengurusan.
6. Pengurusan Sumber	<ul style="list-style-type: none"> 6.1. Bekalan Sumber 6.2. Sumber manusia 6.3. Infrastruktur 6.4. Persekitaran kerja.

<p>7. Proses Penyampaian Perkhidmatan.</p>	<p>7.1. Perancangan Bagi Penyampaian Perkhidmatan Pengurusan. 7.2. Proses berkaitan dengan pelanggan. 7.3. Reka bentuk dan proses pembangunan. 7.4. Perolehan. 7.5. Proses penyediaan perkhidmatan. 7.6. Kawalan bagi kaedah penentuan peralatan.</p>
<p>8. Pengukuran, Analisis Dan Penambahbaikan</p>	<p>8.1. Am 8.2. Pemantauan dan pengukuran. 8.3. Kawalan ke atas perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan. 8.4. Analisis data. 8.5. Penambahbaikan yang menyeluruh.</p>

13. Apakah dokumen yang perlu disediakan oleh Pejabat-Pejabat Tanah Negeri Terengganu bagi melaksanakan sistem kualiti?

Empat jenis dokumen yang diperlukan bagi membentuk Sistem Pengurusan Kualiti, iaitu :

Tahap 1: Manual Kualiti

Tahap 2 : Prosedur Kualiti

Tahap 3 : Arahan Kerja.

Tahap 4 : Dokumen Sokongan.

14. Apakah itu Manual Kualiti?

Manual kualiti adalah dokumen utama dalam dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti. Disediakan selaras dengan klausa 4.2.2 standard MS ISI 9001:2008.

Dokumen ini menjelaskan komitmen pengurusan terhadap setiap klausa dalam standard MS ISO 9001:2008.

15. Apa kandungan Manual Kualiti?

Manual kualiti mengandungi:

- ❖ Maklumat korporat Pejabat-Pejabat Tanah Negeri Terengganu dan pernyataan visi dan misi Pejabat-Pejabat Tanah Negeri Terengganu.
- ❖ Skop pensijilan, aktiviti proses utama dan Aliran proses utama.
- ❖ Dasar kualiti dan Objektif kualiti
- ❖ Klausula yang tidak berkaitan.
- ❖ Komitmen Pejabat-Pejabat Tanah Negeri Terengganu berkaitan setiap klausula.
- ❖ Hubungkait antara input dengan output.
- ❖ Senarai rekod kualiti.

16. Apakah beza antara prosedur dengan arahan kerja?

Prosedur menerangkan bagaimana proses dijalankan. Arahan kerja menjelaskan bagaimana sesuatu tugas dilaksanakan. Oleh itu arahan kerja lebih spesifik berbanding prosedur.

17. Apakah Prosedur mandatori yang telah ditetapkan oleh standard?

Ada enam prosedur mandatori yang mesti disediakan oleh Pejabat-Pejabat Tanah Negeri Terengganu iaitu :

- Kawalan Dokumen (Seksyen 4.2.3)
- Kawalan Rekod Kualiti (Seksyen 4.2.4)
- Audit Dalaman (Seksyen 8.2.2)
- Kawalan Ke Atas Produk Tidak Menepati Spesifikasi (Seksyen 8.3)
- Tindakan Pembetulan (Seksyen 8.5.2)
- Tindakan Pencegahan (Seksyen 8.5.3)

18. Apakah standard yang terdapat dalam famili MS ISO 9000 tahun 2008?

• MS ISO 9000:2005	Quality Management Systems -Fundamentals And Vocabulary
• MS ISO 9001: 2008	Quality Management Systems -Requirements
• MS ISO 9004:2000	Quality Management Systems -Guidance For Performance Improvement
• MS ISO 19011:2002	Guidelines On Quality And Environmental Auditing.

19. Apakah keperluan yang diberi penekanan dalam MS ISO 9001:2008 Quality Management System – Requirement?

Standard ini menjelaskan perkara yang perlu dilakukan oleh agensi untuk membentuk sistem pengurusan kualiti berkaitan dengan perkara berikut:

- Penambahbaikan yang perlu dilakukan secara berterusan.
- Perlunya pengurusan atasan memainkan peranan yang lebih aktif dalam pelaksanaan MS ISO 9001: 2008.

- Perlunya mematuhi perundangan dan peraturan yang berkuatkuasa.
- Perlunya objektif kualiti diwujudkan yang boleh diukur di peringkat agensi dan bahagian.
- Perlunya agensi memantau tahap kepuasan pelanggan dalaman dan luaran sebagai kaedah pengukuran prestasi.
- Perlunya menilai keberkesanan latihan yang dihadiri oleh anggota.

20. Mengapakah Pejabat-Pejabat Tanah Negeri Terengganu perlu mendapat persijilan MS ISO 9001:2008?

Antara sebab-sebabnya ialah :

- Untuk memastikan PDNT memberi perkhidmatan yang konsisten dari segi kualiti.
- Untuk mendokumenkan proses urusan teras PDNT seperti : penyediaan manual, pemantauan dan penganjuran seminar/ bengkel.
- Sebagai usaha untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan/ produk PDNT.
- Sebagai usaha untuk memantapkan sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan PDNT.
- Untuk meningkatkan persepsi pelanggan dan stakeholders terhadap PDNT.
- Meningkatkan imej PDNT.

21. Apakah faedah PDNT melaksanakan MS ISO 9001:2008?

Faedah-faedah pelaksanaan sistem kualiti MS ISO 9001 PDNT ialah:

- MS ISO 9000 telah menggariskan dengan jelas dasar dan objektif Sistem Pengurusan Kualiti yang membolehkan anggota dan pelanggan PDNT mengetahui halatuju dan matlamat Jabatan.
- Aktiviti didokumenkan dalam bentuk Manual, Prosedur, Arahan Kerja dan Dokumen Sokongan. Ia dijadikan panduan untuk anggota PDNT.
- Kesilapan proses kerja mudah dikesan. Ini akan memudahkan anggota terlibat menjalankan tanggungjawab dan kerja harian mereka;
- Sebelum Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001 ini diperkenalkan di PDNT, tiada kesegaraman wujud dalam urusan Penggubalan Dasar di PDNT.
- Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan telah memudahkan Pengurusan Atasan mengenalpasti masalah-masalah yang berlaku di Bahagian / Seksyen.
- Pihak Pengurusan Atasan dapat memantau pelaksanaan tugas yang dijalankan di Bahagian / Seksyen.
- Melalui pelaksanaan MS ISO 9001, pengurusan PDNT lebih mudah membuat sesuatu keputusan yang tepat berdasarkan prosedur-prosedur yang telah didokumenkan.
- Aduan Pelanggan dapat dikendalikan lebih teratur dan diselaraskan melalui Pegawai Penyelaras Aduan Pelanggan Bahagian / Seksyen.
- Mengemaskini sistem / prosedur yang dijalankan bagi memenuhi kehendak pelanggan;
- Dengan pelaksanaan MS ISO 9001, wujud keseragaman dan penyatuan di mana tindakan yang diambil adalah atas nama PDNT bukannya Bahagian / Seksyen.

22. Apakah maksud pengurusan kualiti?

Bermaksud struktur organisasi, tanggungjawab, prosedur-prosedur, proses dan sumber-sumber bagi melaksanakan pengurusan kualiti.

23. Apakah klausa yang diperlukan bagi membentuk Sistem Pengurusan Kualiti mengikut Versi tahun 2000?

Keperluan ini dinyatakan dalam klausa seperti berikut:

- Klausa 4 : Sistem Pengurusan Kualiti
- Klausa 5 : Tanggungjawab Pengurusan.
- Klausa 6 : Pengurusan Sumber
- Klausa 7 : Realisasi Produk
- Klausa 8 : Pengukuran, Pemantauan dan Penambahbaikan.

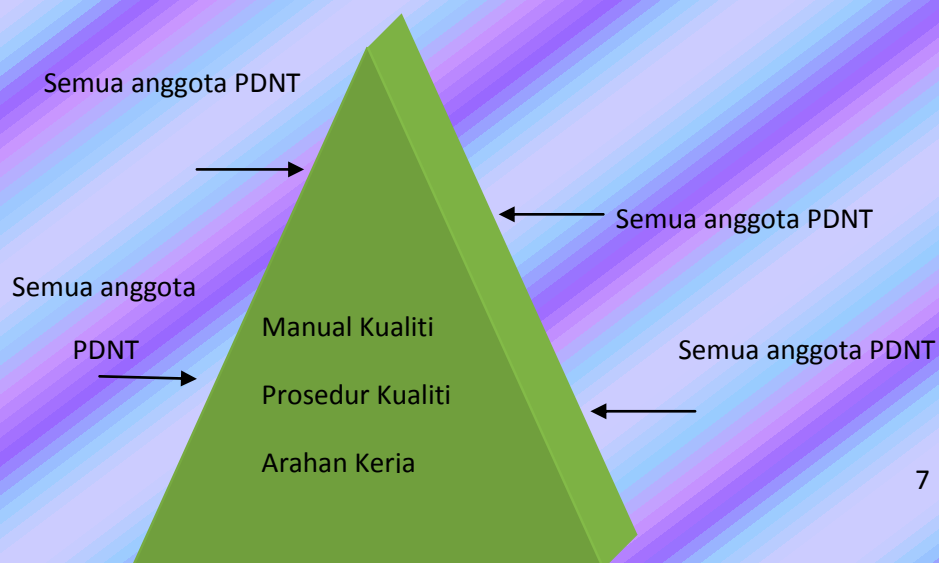
24. Apakah Prosedur mandatori yang telah ditetapkan oleh standard?

Ada enam prosedur mandatori yang mesti disediakan oleh PDNT iaitu :

1. Prosedur Kawalan Dokumen (Klausa 4.2.3)
2. Prosedur Kawalan Rekod Kualiti (Klausa 4.2.4)
3. Prosedur Audit Dalaman (Klausa 8.2.2)
4. Prosedur Kawalan Ke Atas Produk Tidak Menepati Spesifikasi (Klausa 8.3)
5. Prosedur Tindakan Pembetulan (Klausa 8.5.2)
6. Prosedur Tindakan Pencegahan (Klausa 8.5.3)

25. Apakah bentuk struktur pengurusan ISO 9000 PDNT?

Struktur pengurusan MS ISO 9000 PDNT dibahagikan kepada empat struktur seperti berikut :



26. Apakah Prosedur Kualiti bagi Proses Utama PDNT?

Prosedur Pengurusan adalah prosedur yang menyokong kepada pelaksanaan sistem pengurusan kualiti PDNT. Prosedur Pengurusan seperti berikut:

BIL.	NO. RUJUKAN PROSEDUR KUALITI	NAMA PROSEDUR KUALITI
		Pelupusan Tanah
1	PTNT-PK(PU)-01	Pemberimilikan Tanah
2	PTNT-PK(PU)-02	Lesen Menduduki Sementara
3	PTNT-PK(PU)-03	Permit Pengalihan / Ruang Udara
4	PTNT-PK(PU)-04	Perizaban Tanah
		Pendaftaran Tanah
5	PTNT-PK(PU)-05	Pendaftaran Hakmilik Sementara
6	PTNT-PK(PU)-06	Pendaftaran Hakmilik Kekal
7	PTNT-PK(PU)-07	Pendaftaran Urusniaga Tanah
8	PTNT-PK(PU)-08	Pendaftaran Bukan Urusniaga Tanah
9	PTNT-PK(PU)-09	Perintah Jual
		Pembangunan Tanah
10	PTNT-PK(PU)-10	Tukar Syarat Tanah
11	PTNT-PK(PU)-11	Tukar Syarat dan Pecah Sempadan Tanah Serentak
12	PTNT-PK(PU)-12	Pecah Sempadan/ Pecah Bahagian/ Cantuman Tanah
13	PTNT-PK(PU)-13	Serah Balik dan Berimilik Semula Tanah
14	PTNT-PK(PU)-14	Pengambilan Tanah
15	PTNT-PK(PU)-15	Kebenaran Urusniaga
		Penguatkuasaan
16	PTNT-PK(PU)-16	Penguatkuasaan Tanah
		Hasil Tanah
17	PTNT-PK(PU)-17	Pengurusan Hasil Tanah

27. Apakah Prosedur Kualiti Pengurusan?

Prosedur Pengurusan adalah prosedur yang menyokong kepada pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti PDNT. Prosedur Pengurusan seperti berikut:

BIL.	NO. RUJUKAN PROSEDUR KUALITI	NAMA PROSEDUR KUALITI
1	PTNT-PK(U)-01	Perancangan Strategik
2	PTNT-PK(U)-02	Pengendalian Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)
3	PTNT-PK(U)-03	Audit Kualiti Dalaman
4	PTNT-PK(U)-04	Kawalan Dokumen
5	PTNT-PK(U)-05	Pengurusan Rekod Kualiti
6	PTNT-PK(U)-06	Pengendalian Maklumbalas Pelanggan
7	PTNT-PK(U)-07	Tinjauan Tahap Kepuasan Hati Pelanggan
8	PTNT-PK(U)-08	Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan
9	PTNT-PK(U)-09	Kawalan Penyampaian Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan

28. Apakah Prosedur Kualiti Sokongan?

Prosedur Sokongan adalah prosedur yang menyokong kepada pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti PDNT. Prosedur Sokongan seperti berikut:

BIL.	NO. RUJUKAN PROSEDUR KUALITI	NAMA PROSEDUR KUALITI
1	PTNT-PK(S)-01	Anggaran Belanjawan Tahunan
2	PTNT-PK(S)-02	Pengurusan Perolehan
3	PTNT-PK(S)-03	Pengurusan Program Latihan
4	PTNT-PK(S)-04	Pengurusan Aset
5	PTNT-PK(S)-05	Tentukuran

29. Apakah Arahan Kerja?

Arahan Kerja memperincikan sesuatu tindakan yang dinyatakan dalam prosedur. Arahan Kerja yang telah disediakan ialah:

BIL.	NO. RUJUKAN ARAHAN KERJA	NAMA ARAHAN KERJA
1	PTNT-AK-01	Pengendalian Menu Awalan
2	PTNT-AK-02	Pengendalian Siasatan (Enquiry)
3	PTNT-AK-03	Pengendalian Menu Kemasukan Butiran
4	PTNT-AK-04	Pengendalian Pembetulan Kemasukan Butiran (Utiliti)
5	PTNT-AK-05	Pengendalian Menu Keputusan
6	PTNT-AK-06	Pengendalian Cetakan Rekod Perserahan
7	PTNT-AK-07	Pengendalian Semakan Data <i>Back-up</i>
8	PTNT-AK-08	Pengendalian Proses Pengambilan Tanah Di Bawah Seksyen 3(i)(b)/(c) Akta Pengambilan Tanah 1960
9	PTNT-AK-09	Pengendalian Pelupusan Aset
10	PTNT-AK-10	Pengendalian Audit Kualiti Dalam
11	PTNT-AK-11	Pengendalian Permohonan Hakmilik Tanah Yang Hilang.

30. Apakah dasar kualiti?

PDNT adalah komited menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggannya berteraskan nilai-nilai integriti , akauntabiliti dan profesionalisme.

31. Apakah objektif Kualiti (Bahagian) PDNT?

Bil.	Objektif Kualiti	Sasaran/tempoh
1.	Pemberimilikan Tanah	12 bulan
2.	Lesen Menduduki Sementara	6 bulan
3.	Permit Pengalihan Harian	Kelulusan - 1 jam
4.	Perizaban Tanah	12 bulan
5.	Pendaftaran Hakmilik	3 Hari bekerja
6.	Pendaftaran Urusniaga dan Bukan Urusniaga	1 hari bekerja - bagi kes-kes tertentu iaitu: - Sehingga 15 perserahan sahaja. - Penolak/penerima/pengadai yang membawa sendiri. - Menerima perserahan sebelum jam 1.00 tengahari. 2 hari bekerja - bagi kes-kes yang melebihi 15 perserahan sehari. - Bukan Urusniaga.
7.	Perintah Jual	6 bulan
8.	Tukar Syarat Tanah	4 bulan
9.	Pecah Sempadan/Pecah Bahagian/Cantuman Tanah	2 bulan
10.	Tukar Syarat dan Pecah Sempadan Serentak.	6 bulan
11.	Penyerahan dan Pemberian Semula Tanah	6 bulan
12.	Pengambilan Tanah	18 bulan
13.	Kebenaran Urusniaga (Kelulusan Pentadbir Tanah)	2 hari bekerja
14.	Operasi Penguatkuasaan	1 hari bekerja
15.	Pungutan Cukai Tanah/ Tunggakan Cukai Tanah	Mengikut sasaran jabatan
16.	Aduan pelanggan	Penyelesaian aduan 100% setiap tahun
17.	Pemantauan Sistem Pengurusan Audit Nilai	Indek Komposit melebihi 80%

32. Apakah agensi yang mengeluarkan sijil MS ISO 9001:2008 PDNT?

AJA EQS Certification (Malaysia) Sdn.Bhd

33. Apakah peranan pengurusan dalam pelaksanaan MS ISO 9001:2008?

Standard MS ISO 9001:2008 memerlukan komitmen pengurusan atasan memainkan peranan berikut:

- ❖ Membuktikan komitmen terhadap usaha pembangunan dan penambahbaikan yang berterusan Sistem Perkhidmatan Kualiti.
- ❖ Menyediakan saluran komunikasi untuk memaklumkan kepada anggota PDNT mengenai pentingnya memenuhi kehendak pelanggan, pematuhan kepada peraturan dan undang-undang.
- ❖ Memastikan tanggungjawab dan kuasa anggota yang memberi kesan terhadap kualiti produk dihebahkan untuk makluman semua anggota organisasi.
- ❖ Menghebahkan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti.

34. Apakah peranan anggota organisasi dalam pelaksanaan MS ISO 9001:2008?

Standard MS ISO 9001:2008 berkehendakkan warga PDNT memainkan peranan berikut:

- ❖ Fahami keperluan asas pembentukan Sistem Pengurusan Kualiti seperti dinyatakan dalam standard MS ISO 9001:2008
- ❖ Fahami manual kualiti, prosedur kualiti, arahan kerja serta lain dokumen sokongan yang telah disediakan.
- ❖ Pastikan fail serta dokumen pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti diselenggara supaya mudah diperolehi, tidak rosak dan mudah dibaca.
- ❖ Pastikan rekod-rekod kualiti seperti dinyatakan dalam manual kualiti dan rekod kualiti diselenggara supaya mudah diperolehi, tidak rosak dan mudah dibaca.
- ❖ Memberi kerjasama kepada Pasukan Audit Dalaman.

35. Apakah peranan Pasukan Audit Dalaman PDNT?

Pasukan Audit Dalaman PDNT ditubuhkan untuk:

- ❖ Bertindak bagi pihak pengurusan untuk memantau dan menilai tahap pelaksanaan sistem pelaksanaan kualiti.
- ❖ Mencadangkan kepada pihak pengurusan perkara-perkara yang memerlukan penambahbaikan.

36. Apakah maksud audit?

Audit merupakan satu pemeriksaan yang sistematik dan bebas serta didokumenkan bagi tujuan menentukan sama ada aktiviti kualiti dipatuhi dan hasil yang berkaitan mematuhi perancangan serta sama ada pengurusan ini telah dilaksanakan dengan berkesan dan sesuai bagi mencapai objektif.

37. Ada berapa jenis audit?

Terdapat tiga (3) jenis audit iaitu :



38. Apakah maksud audit pihak pertama?

Audit yang dijalankan oleh organisasi sendiri i.e audit dalaman. Oleh sebab itu, Pengurusan PDNT hendaklah melantik ahli pasukan audit selaras dengan klausa 8.2.2 standard MS ISO 9001:2008.

39. Berapa kalikah dalam setahun pasukan audit dalaman PDNT menjalankan audit?

Pasukan Audit dalaman akan menjalankan audit dalaman setiap enam bulan.

40. Apakah yang dilakukan oleh pasukan audit semasa pengauditan?

Pasukan menilai / memeriksa setiap Bahagian / Seksyen untuk memastikan auditee melaksanakan sistem pengurusan kualiti seperti yang telah didokumenkan.

41. Apakah peranan auditee?

Sebagai auditee, setiap anggota PDNT hendaklah memastikan pematuhan kepada :

1. Peraturan serta Pekeliling PDNT.
2. Apa yang telah didokumenkan sama ada dalam Manual Kualiti, Prosedur Kualiti dan Arahan Kerja.

Oleh sebab itu, rekod untuk membuktikan pematuhan hendaklah diselenggara dengan baik untuk ditunjukkan kepada juruaudit.

42. Apakah audit yang dijalankan oleh audit pihak ketiga?

Audit pihak ketiga adalah pengauditan yang dijalankan oleh badan pensijilan (i.e AJA EQS Certification (Malaysia) Sdn.Bhd). Terdapat tiga jenis pengauditan yang dijalankan iaitu:

Pertama : Stage 1 Audit. Iaitu audit ke atas dokumen Sistem Pengurusan Kualiti PDNT (Manual Kualiti, Prosedur Kualiti dan Arahan Kerja)

Kedua : Stage 2 Audit. Iaitu audit untuk pensijilan.

Ketiga : Audit susulan. Iaitu audit yang dijalankan setelah memperolehi pensijilan.

43. Apakah mungkin pensijilan MS ISO 9001:2008 ditarik balik/digantung oleh badan pensijilan?

Ya. Sijil MS ISO 9001:2008 PDNT boleh ditarik balik/ digantung oleh badan pensijilan. Tindakan ini boleh diambil sekiranya semasa audit susulan, PDNT gagal membuktikan sistem pengurusan kualiti masih dilaksanakan secara berkesan.

44. Apakah faktor yang menentukan kejayaan MS ISO 9000 di agensi?

- ❖ Sokongan Pengurusan.
- ❖ Komitmen/ Penglibatan Pengurusan dan semua anggota agensi.
- ❖ Latihan
- ❖ Dokumen
 - Mudah difahami
 - Tidak komplikated
- ❖ Pelaksanaan.

