



JABATAN PERKHIDMATAN VETERINAR SABAH

Aras 3, Blok B, Wisma Pertanian Sabah,
Beg Berkunci 2051, 88999 Kota Kinabalu.

Tel: 088-287400, 287422, 287428

Faks: 088-238418

Laman Web: <http://vet.sabah.gov.my>

Tajuk Prosedur:


MANUAL KUALITI

MS ISO 9001:2015

No.Prosedur:

MK.DVS.01

DILULUSKAN OLEH:




[Pengarah]

TARIKH KUATKUASA:
26 FEBRUARI 2026

DOKUMEN TERKAWAL


SENARAI EDARAN

NO SALINAN TERKAWAL		PEMEGANG DOKUMEN
MK.DVS.01	(01)	Pengarah Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah
MK.DVS.01	(02)	Pegawai Dokumen
MK.DVS.01	(03)	Ketua Bahagian [Timbalan Pengarah]
MK.DVS.01	(04)	Ketua Seksyen [Penolong Pengarah Seksyen/ Wilayah]
MK.DVS.01	(05)	Ketua Unit [Pegawai Penguasa/ Pengurus Ladang]


	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

KANDUNGAN

1.	SKOP	3
2.	NORMA RUJUKAN	3
3.	TERMA DAN DEFINISI	3
4.	PENGENALAN KEPADA ORGANISASI.....	5
	4.0 KONTEKS	5
	4.1 MAKLUMAT DAN FUNGSI DVS	5
	4.2 EKSPEKTASI PIHAK BERKEPENTINGAN/STAKEHOLDERS	6
	4.3 SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK)	6
	4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PEMETAAN PROSES	6
5.	KEPIMPINAN	7
	5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN PENGURUSAN	7
	5.2 DASAR KUALITI.....	7
	5.3 PERANAN, TANGGUNGJAWAB, KUASA DAN FUNGSI ORGANISASI	8
6.	PERANCANGAN.....	9
	6.1 PENYEDIAAN PELAN RISIKO.....	9
	6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN.....	9
	6.3 PERANCANGAN MENANGANI PERUBAHAN.....	9
7.	SOKONGAN (SUPPORT)	10
	7.1 SUMBER-SUMBER	10
	7.1 .1 AM	10
	7.1 .2 SUMBER MANUSIA.....	10
	7.1 .3 INFRASTRUKTUR	10
	7.1 .4 PERSEKITARAN PROSES-PROSES OPERASI.....	10
	7.1 .5 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN SUMBER (KALIBRASI)	10
	7.1 .6 ORGANISASI BERPENGETAHUAN.....	11
	7.2 KOMPENTENSI	11
	7.3 KESEDARAN	11
	7.4 KOMUNIKASI	11
	7.5 MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN	11
	7.5.1 AM	11
	7.5.2 MENGUJUDKAN DAN MENGEMASKINI MAKLUMAT.....	13
	7.5.3 KAWALAN DOKUMEN/ INFORMASI	13
8.	OPERASI.....	14
	8.1 PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN.....	14

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

8.2	KEPERLUAN BERKAITAN PERKHIDMATAN	14
8.2.1	KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN	14
8.2.2	PENENTUAN KEPERLUAN-KEPERLUAN PERKHIDMATAN YANG HENDAK DISAMPAIKAN	14
8.2.3	SEMAKAN SEMULA KEPERLUAN BERKAITAN PERKHIDMATAN.....	14
8.2.4	PERUBAHAN KEPADA KEPERLUAN BERKAITAN PERKHIDMATAN.....	14
8.3	REKABENTUK DAN PERMBANGUNAN.....	15
8.4	KAWALAN PROSES PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN.....	15
8.4.1	AM	15
8.4.2	JENIS DAN TAHAP KAWALAN.....	15
8.4.3	MAKLUMAT KEPADA PEMBEKAL LUARAN	15
8.5	PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN	15
8.5.1	KAWALAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN	15
8.5.2	IDENTIFIKASI DAN KEMUDAHKESANAN	15
8.5.3	HARTA HAK MILIK PELANGGAN	15
8.5.4	PEMULIHARAAN PRODUK.....	16
8.5.5	PASCA PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN (POST DELIVERY).....	17
8.5.6	KAWALAN PERUBAHAN SPK.....	17
8.6	PENGELUARAN/PENYERAHAN PERKHIDMATAN	17
8.7	KAWALAN PENGHASILAN OUTPUT PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI.....	17
9.	PENGUKURAN DAN PENILAIAN PRESTASI	19
9.1	PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN.....	19
9.1.1	AM	19
9.1.2	KEPUASAN PELANGGAN.....	19
9.1.3	ANALISIS DAN PENILAIAN	19
9.2	AUDIT DALAM.....	19
9.3	SEMAKAN SEMULA PENGURUSAN	20
9.3.1	AM	20
9.3.2	INPUTS PENGURUSAN	20
9.3.3	OUTPUTS PENGURUSAN	21
10.	PENAMBAHBAIKAN	22
10.1	AM	22
10.2	KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN	22
10.3	PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN	22

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

1. SKOP

2. NORMA RUJUKAN

3. TERMA DAN DEFINISI

3.1 Pendahuluan

Manual Kualiti ini adalah berdasarkan keperluan MS ISO 9001:2015. Manual ini mengandungi Maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan prinsip-prinsip asas Sistem Pengurusan Kualiti bagi memberi perkhidmatan kepada pelanggannya untuk memandu ke arah memenuhi piawaian MS ISO 9001:2015. Manual Kualiti ini disokong dengan dokumen Prosedur Kualiti dan dokumen-dokumen sokongan yang berkaitan dengannya meliputi:

- a) Peraturan-Peraturan Pegawai Awam Negeri Sabah;
- b) Akta Acara Kewangan;
- c) Arahan Perbendaharaan;
- d) Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam;
- e) Arahan Perkhidmatan Negeri Sabah;
- f) Surat Pekeliling Semasa; dan
- g) Pekeliling Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah yang berkaitan
- h) Enakmen Haiwan 2015
- i) Enakmen Kebajikan Haiwan 2015

3.2 Tujuan


Tujuan Manual Kualiti ini adalah untuk:

- a) Menerangkan maklumat mengenai organisasi DVS;
- b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 yang dilaksanakan di DVS;
- c) Menggariskan dasar dan prinsip-prinsip asas bagi aktiviti-aktiviti DVS; dan
- d) Menjelaskan mengenai pengecualian aplikasi (*exclusion*) dalam memenuhi keperluan MS ISO 9001:2015.

3.3 Kandungan

Manual ini mengandungi sepuluh (10) bahagian yang meliputi perkara-perkara berikut:

- Bahagian 1: Skop
- Bahagian 2: Norma Rujukani
- Bahagian 3: Terma dan Definisi
- Bahagian 4: Pengenalan Kepada Organisasi
- Bahagian 5: Kepimpinan
- Bahagian 6: Perancangan
- Bahagian 7: Sokongan
- Bahagian 8: Operasi
- Bahagian 9: Pengukuran dan Penilaian Prestasi
- Bahagian 10: Penambahbaikan


	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

3.4 Penyediaan, Penguatkuasaan dan Pengedaran

Manual Kualiti ini hanya terpakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan oleh Pengarah DVS, selepas ini disebut sebagai Pengarah. Manual Kualiti ini adalah Dokumen Terkawal dan hanya diedarkan kepada pegawai-pegawai seperti di dalam Senarai Pemegang Dokumen Terkawal di mukasurat dua (2) manual ini. Pemegang Dokumen ini akan bertanggungjawab menyimpan dengan selamat dan mengemaskini Manual Kualiti ini mengikut arahan yang dikeluarkan dari semasa ke semasa. Dokumen Kualiti akan disediakan dalam bentuk *hardcopy* dan *softcopy*.

3.5 Penyelarasan Pindaan

Pegawai Dokumen akan menyelaraskan pindaan ke atas manual ini sepertimana keperluan Klausu 7.5.3. Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang meluluskan dokumen ini.

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

4. PENGENALAN KEPADA ORGANISASI

4.0 KONTEKS (Seperti dalam LAMPIRAN E)

4.1 MAKLUMAT DAN FUNGSI DVS

4.1.1 Sejarah dan Latarbelakang

Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah merupakan salah satu daripada empat Jabatan di bawah naungan Kementerian Pertanian dan Industri Makanan Sabah. Jabatan ini telah diwujudkan pada tahun 1976. Sebelum ini sektor ternakan di Sabah telah dikawalselia oleh Jabatan Pertanian Sabah di bawah naungan Bahagian Perusahaan Ternak yang diketuai oleh seorang Penolong Pengarah.

Tugas utama pada waktu tersebut sebahagian besar meliputi program pencegahan jangkitan penyakit dan rawatan ternakan. Hanya pada 01 Januari 1976, Bahagian ini ditauliahkan menjadi sebuah jabatan dengan nama Jabatan Perkhidmatan Haiwan dan Perusahaan Ternak diketuai oleh Pengarah Perkhidmatan Haiwan dan Perusahaan Ternak. Aktiviti Jabatan ini juga diperluaskan untuk mencakup pengeluaran dan pembangunan industri ternakan di Sabah.

4.1.2 Carta Organisasi

Carta organisasi DVS adalah seperti dalam LAMPIRAN A

4.1.3 Misi

Memberikan perkhidmatan veterinar dan pengurusan ternak yang profesional dan inovatif kepada industri ternakan bagi menjamin pengeluaran makanan yang berkualiti dan selamat.


4.1.4 Visi

Untuk menjadi agen peneraju transformasi perkhidmatan veterinar dan industri ternakan yang dinamik.

4.1.5 Objektif

Objektif dan strategi Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah ialah seperti berikut:

- Mencegah, mengawal dan membasmi penyakit-penyakit haiwan dan zoonotik.
- Menentukan bahan-bahan haiwan untuk makanan manusia suci, bersih dan sesuai untuk dimakan.
- Menggalakkan pertumbuhan dan pembangunan industri haiwan yang mantap.
- Menggalakkan pertumbuhan dan pembangunan industri makanan haiwan.

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

- Menentukan kebajikan dan kesejahteraan semua haiwan sentiasa terpelihara.

4.1.6 Isu-Isu Dalaman & Luaran

Rujuk LAMPIRAN E

4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK BERKEPENTINGAN


Rujuk LAMPIRAN E

4.3 SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI (SPK)

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti DVS ialah “Menyediakan Perkhidmatan Veterinar dan Pembangunan Industri Ternakan”. Sistem Pengurusan Kualiti ini dilaksanakan di Ibu Pejabat Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah dan pejabat-pejabat DVS seluruh Sabah seperti dalam LAMPIRAN B.

4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PEMETAAN PROSES

Rujuk LAMPIRAN C

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

5. KEPIMPINAN

5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN PENGURUSAN

Pengurusan atasan DVS komited kepada pembangunan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) yang berkesan, berasaskan kepada MS ISO 9001:2015 dan berusaha secara berterusan untuk penambahbaikan sistem. Antara tindakan yang perlu diambil adalah:-

- a) Memastikan semua pegawai dan anggota sentiasa menyedari kepentingan untuk memahami kehendak pelanggan DVS;
- b) Mewujud dan meluluskan Dasar dan Objektif Kualiti DVS (rujuk seksyen 5.2.1 dan 5.2.2);
- c) Memastikan pegawai dan kakitangan sentiasa memahami Dasar dan Objektif Kualiti DVS yang telah ditetapkan;
- d) Mengadakan Kajian Semula Pengurusan sekurang-kurangnya satu (1) kali setiap tahun;
- e) Memastikan penyediaan sumber-sumber yang mencukupi; dan
- f) Memastikan sebarang tindakan adalah selaras dengan peruntukan dalam Animal Enactment 2015 dan Animal Welfare Enactment 2015, serta peraturan dan peruntukan perundangan yang berkaitan; dan
- g) Memastikan pengurusan risiko dilaksanakan di semua peringkat organisasi.

5.2 DASAR KUALITI

Pengurusan atasan DVS telah menggubal Dasar Kualiti seperti berikut:

“DVS komited untuk menyampaikan Perkhidmatan Veterinar dan Pembangunan Industri Ternakan yang berkualiti dan profesional. DVS hendaklah melaksanakan penambahbaikan berterusan bagi mempertingkatkan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015”.


Pengurusan atasan DVS hendaklah memastikan Dasar Kualiti sentiasa:

- a) Bersesuaian dengan halatuju DVS;
- b) Dihayati dan difahami oleh semua anggota DVS;
- c) Dasar Kualiti dikaji semula dalam Kajian Semula Pengurusan untuk mencapai kehendak-kehendak pelanggan dan meningkatkan keberkesannya secara berterusan;
- d) Dasar Kualiti dikawal dan dikaji semula bagi menjamin kesesuaiannya berterusan; dan
- e) Menjadi asas dalam mewujudkan dan mengkaji semula Objektif Kualiti.

Pengurusan atasan DVS hendaklah membangunkan Dasar Kualiti DVS selaras dengan Misi dan Visi yang ditetapkan oleh pengurusan atasan DVS.

5.2.1 PEMBANGUNAN DASAR KUALITI

5.2.2 MENYEBARLUASKAN DASAR KUALITI DVS

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00


Pengurusan atasan DVS hendaklah memastikan Dasar Kualiti yang diwujudkan disebarluas dan dikomunikasikan di semua peringkat kerja. Warga kerja DVS akan bertanggungjawab untuk memahami dan menghayati pernyataan Dasar Kualiti DVS yang diwujudkan.

5.3 PERANAN, TANGGUNGJAWAB, KUASA DAN FUNGSI ORGANISASI

Pengurusan atasan DVS hendaklah memastikan tanggungjawab dan kuasa setiap warga kerjanya diwujudkan dan didokumentasikan. Senarai tugas, Carta Organisasi dan Proses Kerja yang berkaitan hendaklah disediakan oleh KBSU berkaitan dan disahkan oleh pengurusan DVS.

Pengurusan Atasan DVS hendaklah menentukan keperluan dan ekspektasi pelanggan dikenalpasti, difahami dan dipenuhi dengan tujuan mempertingkatkan lagi kepuasan pelanggan. DVS hendaklah memberi keutamaan kepada pelanggan dan pihak yang berkepentingan melalui pendekatan-pendekatan berikut:

- a) Mewujud, menyelenggara dan mengemaskinikan Piagam Pelanggan;
- b) Mewujudkan kaedah bagi pengendalian maklumbalas pelanggan serta mengendalikan cadangan pelanggan (Peti Cadangan) bagi memenuhi kehendak pelanggan secara berterusan (Rujuk 8.2.1);
- c) Sentiasa mengkaji kehendak pelanggan dan *stakeholder* keperluan-keperluan baru bagi memastikan keperluan mereka (pelanggan dan *stakeholder*) dipenuhi berlandaskan peraturan/perundangan dan kemampuan yang sedia ada; dan
- d) Sebarang maklumbalas pelanggan hendaklah dikaji dari semasa ke semasa dan tindakan pembetulan dilaksanakan dengan berkesan.

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

6. PERANCANGAN

6.1 PENYEDIAAN PELAN RISIKO

DVS hendaklah mengambilkira Klausula 6.1 MS ISO 9001:2015 berkaitan isu-isu yang berbangkit. Kaedah pengendalian risiko hendaklah diwujudkan dan tindakan bagi mengenalpasti risiko dan menghuraikan isu yang timbul untuk diambil tindakan pembedahan dan penambahbaikan.


- a) Memastikan SPK berupaya menasaskan objektif kualiti dan piagam pelanggan yang ditetapkan oleh pengurusan;
- b) Memperkasakan proses kerja SPK bagi mencapai hasil yang ditetapkan;
- c) Meminimalkan kemungkinan kesan dan akibat yang tidak dirancang; dan
- d) Melaksanakan penambahbaikan.

6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN

Rujuk LAMPIRAN D.

6.3 PERANCANGAN MENANGANI PERUBAHAN

- a) Merumuskan semua tindakan dalam SPK bagi mengisi semua isu-isu yang berkaitan keberhasilan Dasar Kualiti Dan Objektif Kualiti yang ditetapkan oleh DVS;
- b) Memaklumkan kepada semua warga kerja yang terlibat akan risiko yang berkemungkinan timbul dan peluang penambahbaikan yang perlu dilaksanakan; dan
- c) Menyediakan sumber yang diperlukan bagi menangani pengendalian risiko dan inisiatif penambahbaikan.

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

7. SOKONGAN

7.1 SUMBER-SUMBER

7.1.1 AM

DVS hendaklah menentukan semua sumber yang diperlukan disediakan bagi pelaksanaan proses kerja dan inisiatif penambahbaikan didalam SPK. Bagi maksud ini DVS harus mengenalpasti batasan dan halangan sumber-sumber dalaman. DVS perlu mengenalpasti pembekal (pihak luar) yang disenaraikan bagi menangani kekurangan atau batasan yang dihadapi.

7.1.2 SUMBER MANUSIA

DVS hendaklah mengenalpasti sumber manusia yang mencukupi dan kompeten bagi pelaksanaan SPK justeru mengawal semua operasi proses-proses kerja yang ditetapkan.

7.1.3 INFRASTRUKTUR

DVS komited dalam menyediakan kemudahan infrastruktur bagi Sistem Pengurusan Kualiti yang dilaksanakan. Kemudahan infrastruktur dan penyelenggaraan hendaklah meliputi perkara-perkara berikut:-

- a) Bangunan dan Ruang Kerja/ Fasiliti;
- b) Peralatan/ kelengkapan perisian dan perkakasan;
- c) Pengangkutan
- d) Kemudahan komunikasi/ ICT (perkakasan dan perisian).


7.1.4 PERSEKITARAN PROSES-PROSES OPERASI

DVS hendaklah mengenalpasti, menyediakan dan menyelenggara persekitaran kerja yang sesuai bagi memenuhi kepatuhan keperluan produk dan perkhidmatan yang ditetapkan. Semua faktor persekitaran kerja hendaklah mengambilkira faktor-faktor sosial, fizikal dan psikologikal seperti pencahayaan, suhu dan keselesaan/ keselamatan di tempat kerja, serta tekanan kerja.

7.1.5 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN SUMBER (KALIBRASI)

DVS akan menyedia dan menyelenggara prosedur-prosedur yang didokumenkan bagi mengawal, mengkalibrasi dan menyelenggara alat pemeriksaan, pengukuran dan ujian. Pemeriksaan dan kalibrasi akan dilakukan mengikut ketetapan. Semua rekod kalibrasi dan verifikasi hendaklah diselenggara.

Pengawasan alat pemeriksaan, pengukuran dan ujian diselenggarakan oleh agensi/swasta yang dilantik/diiktiraf/berdaftar dengan kerajaan.

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

7.1.6 ORGANISASI BERPENGETAHUAN

Rujuk LAMPIRAN F

DVS hendaklah menentukan semua maklumat berkaitan pengendalian operasi kerja dihayati oleh semua lapisan warga kerja. Semua maklumat dan ilmu pengetahuan yang berkaitan perlu diwujudkan dan diselenggara bagi memastikan proses kerja dilaksanakan dengan cekap dan mematuhi keperluan perundangan dan espektasi 'stake holder'.

7.2 KOMPENTENSI

DVS hendaklah mengawalselia Pengurusan Sumber Manusia yang berkesan dan memastikan semua warga kerjanya mempunyai kelayakan asasi dan kompetensi yang diperlukan dalam memberi kesan kepada prestasi perkhidmatan dalam SPK.

Warga kerja hendaklah diberi latihan dan kompetensi yang sesuai selaras mengikut keperluan kerja/senarai tugas.

7.3 KESEDARAN

DVS hendaklah memastikan semua warga kerja mempunyai kesedaran tinggi terhadap komitmen dalam mencapai Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan yang ditetapkan.

Kesedaran terhadap sumbangan perkhidmatan setiap warga kerja bagi mencapai prestasi kerja yang tinggi justeru mensasar objektif kualiti yang ditetapkan.

7.4 KOMUNIKASI


DVS hendaklah menentukan komunikasi luaran dan dalaman sentiasa berkesan bagi mencapai Objektif Kualiti DVS. Komunikasi dengan pihak pelanggan hendaklah dilaksanakan dengan berkesan bagi mengelakkan sebarang aduan atau rungutan pelanggan luaran dan dalaman.

7.5 MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN

7.5.1 AM

DVS hendaklah mematuhi keperluan mengawal dokumentasi SPK selaras dengan piawaian MS ISO 9001:2015. Hierarki sistem dokumentasi adalah seperti berikut:-

Pengurusan DVS hendaklah mewujudkan, melaksana dan menyenggara dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti seperti rajah 1 dan meningkatkan keberkesanannya secara berterusan selaras dengan keperluan Piawaian MS ISO 9001:2015 supaya kehendak pelanggan dapat dipenuhi.

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

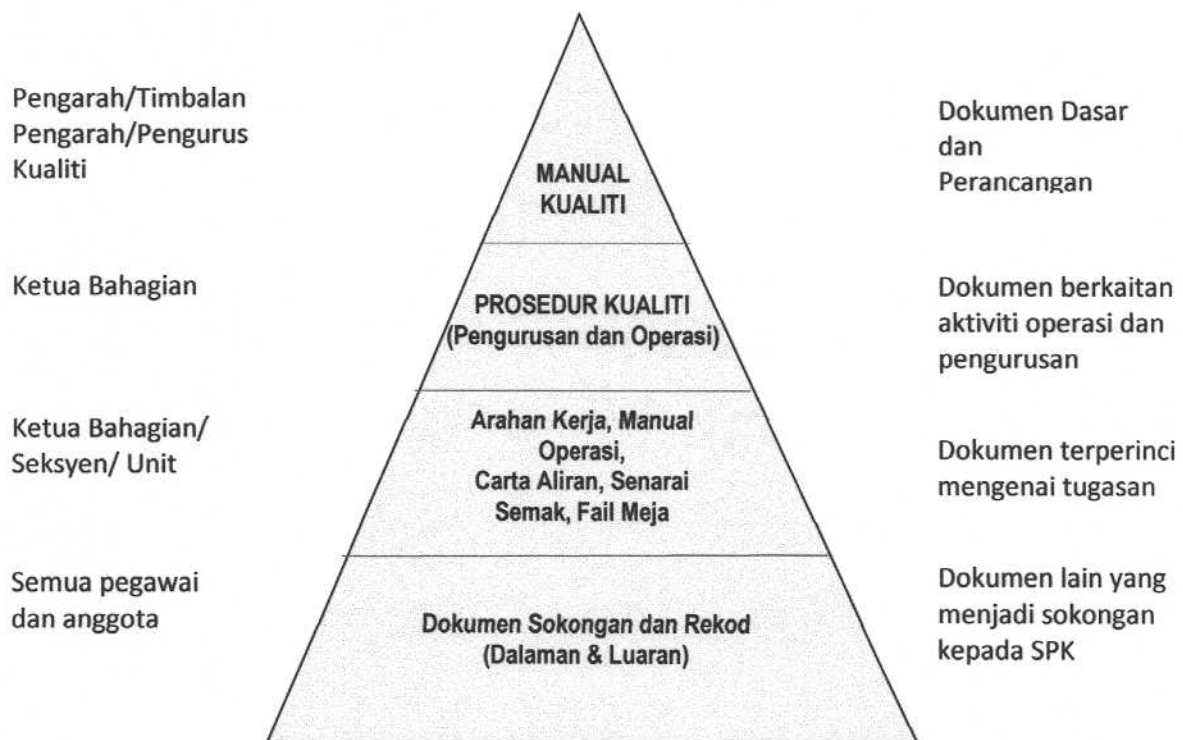
Pengurusan DVS hendaklah:-

- a) Menentukan proses-proses yang diperlukan bagi Sistem Pengurusan Kualiti serta pelaksanaannya secara menyeluruh di DVS;
- b) Menentukan urutan proses yang betul dan hubung kait dengan proses yang terlibat melalui Pemetaan Proses;
- c) Menentukan kriteria, kaedah operasi dan kawalan proses yang berkesan;
- d) Memastikan keupayaan sumber dan ketepatan maklumat bagi menyokong keberkesanan operasi dan pemantauan proses;
- e) Melaksanakan tindakan pembetulan serta penambahbaikan proses secara berterusan; dan
- f) Semua proses ini hendaklah diurus kendali oleh DVS dengan mematuhi keperluan Piawaian MS ISO 9001:2015.


Struktur Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti adalah berasaskan Rajah 1 di bawah:

TANGGUNGJAWAB

PENERANGAN



Rajah 1 Struktur Dokumentasi **MS ISO 9001:2015**

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

7.5.2 MENGUJUDKAN DAN MENGEMASKINI MAKLUMAT


DVS hendaklah mengadakan kawalan ke atas dokumentasi SPK yang diwujudkan. Ini meliputi kaedah mengawal identifikasi dokumentasi seperti Prosedur Kualiti Dan Arahan Kerja, serta kelulusan dan semakan yang diperlukan untuk mengemaskini rujukan dan dokumentasi MS ISO 9001:2015 yang digunapakai.

7.5.3 KAWALAN DOKUMEN/ INFORMASI

DVS hendaklah mengwujudkan sistem kawalan dokumen dan maklumat operasi bagi memastikan setiap warga kerja merujuk kepada sistem maklumat operasi kerja yang terkini.

Kaedah Kawalan Dokumen dan maklumat operasi boleh disediakan dalam bentuk '*hard copy*' atau '*soft copy*'.

Semua dokumen yang terkawal hendaklah dicap sebagai salinan terkawal dan mematuhi prosedur kualiti kawalan dokumen.

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

8. OPERASI

8.1 PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN

DVS hendaklah menetapkan dan melaksanakan proses penghasilan produk dan penyampaian perkhidmatan sentiasa dalam keadaan terkawal. Kaedah kawalan yang digunakan ialah:-

- a) Pelaksanaan proses adalah mematuhi Dasar, Peraturan dan Undang-Undang yang berkaitan;
- b) Pelaksanaan proses adalah berdasarkan kepada Prosedur-Prosedur Kualiti yang telah diluluskan;
- c) Proses kerja yang dijalankan sentiasa menggunakan peralatan-peralatan/ medium yang sesuai;
- d) Penyelenggaraan berkesan dibuat ke atas peralatan-peralatan yang digunakan bagi memastikan sentiasa berfungsi dengan baik; dan
- e) Menguruskan risiko di setiap proses kerja.

8.2 KEPERLUAN BERKAITAN PERKHIDMATAN

8.2.1 KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN

DVS hendaklah mengadakan kawalan ke atas semua komunikasi dengan pihak pelanggan. Ini meliputi penyediaan brosur / risalah berkaitan perkhidmatan yang disediakan. Semua maklum balas pelanggan hendaklah dimanfaatkan bagi menambahbaik Sistem Pengurusan Kualiti. Harta hakmilik pelanggan (*Customer Property*) di mana berkaitan perlu dikawal dan diselenggara untuk rujukan atau tindakan undang-undang dimana berkaitan.

8.2.2 PENENTUAN KEPERLUAN-KEPERLUAN PERKHIDMATAN YANG HENDAK DISAMPAIKAN


DVS hendaklah mengenalpasti semua keperluan perundangan yang berkaitan dengan pengurusan DVS sentiasa dipatuhi bagi mencegah tindakan oleh pihak pelanggan. DVS hendaklah mengadakan perbincangan dengan pihak berkepentingan bagi mengisi keperluan penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkualiti.

8.2.3 SEMAKAN SEMULA KEPERLUAN BERKAITAN PERKHIDMATAN

DVS hendaklah mengadakan semakan semula ke atas penyampaian perkhidmatan sekiranya berlaku pindaan ke atas mana-mana dasar yang dikeluarkan oleh Kerajaan.

8.2.4 PERUBAHAN KEPADA KEPERLUAN BERKAITAN PERKHIDMATAN

DVS hendaklah menyelaraskan pindaan ke atas prosedur yang berkaitan dan lain-lain keperluan bagi memenuhi keperluan perundangan semasa.

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

8.3 REKABENTUK DAN PERMBANGUNAN

Klausa ini dikecualikan kerana DVS tidak terlibat dalam aktiviti mereka bentuk produk/perkhidmatan.

8.4 KAWALAN PROSES PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

8.4.1 AM

DVS hendaklah mengadakan kawalan ke atas semua perkhidmatan dan produk yang dibekalkan oleh pembekal luar. Semua pembekal hendaklah dikenalpasti dan disenaraikan sebagai pembekal yang berwibawa. Prestasi pembekal hendaklah dinilai sekurang-kurangnya satu(1) kali setiap tahun.

8.4.2 JENIS DAN TAHAP KAWALAN

8.4.3 MAKLUMAT KEPADA PEMBEKAL LUARAN

8.5 PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

8.5.1 KAWALAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

DVS hendaklah menetapkan dan melaksanakan proses penyediaan penyampaian perkhidmatan sentiasa dalam keadaan terkawal. Kaedah kawalan yang digunakan ialah:-


- a) Pelaksanaan proses adalah mematuhi Dasar, Peraturan dan Undang- Undang yang berkaitan. Nombor lesen dan permit;
- d) Pelaksanaan proses adalah berdasarkan kepada Prosedur-Prosedur Kualiti yang telah diluluskan;
- e) Proses kerja yang dijalankan sentiasa menggunakan peralatan-peralatan / medium yang sesuai.
- f) Penyelenggaraan berkesan dibuat ke atas peralatan-peralatan yang digunakan bagi memastikan sentiasa berfungsi dengan baik.

8.5.2 IDENTIFIKASI DAN KEMUDAHKESANAN

DVS memastikan dokumen, rekod dan peralatan diselenggara mengikut kaedah-kaedah berikut bagi tujuan identifikasi dan kemudahan:-

- a) Nombor fail;
- b) Nombor lesen dan permit;
- c) Identifikasi Borang;
- d) Inventori; dan
- e) Buku daftar

8.5.3 HARTA HAK MILIK PELANGGAN

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

DVS akan menyediakan dan menyelenggara prosedur-prosedur yang didokumenkan bagi mengawal harta hakmilik pelanggan dari peringkat penerimaan hingga pemulangan atau pelupusan. Semua kehilangan, kerosakan dan ketidaksuaian ke atas harta hakmilik pelanggan untuk kegunaan DVS akan direkod dan dilaporkan kepada pelanggan.

8.5.4 PEMULIHARAAN PRODUK

DVS akan menyediakan prosedur-prosedur untuk pengendalian dan pemuliharaan perkhidmatan dan produk-produk yang berkaitan dengannya. Perkhidmatan meliputi:

a) Pengendalian

DVS akan mengendalikan sesuatu produk dengan cara bertujuan mencegah kerosakan.

b) Penyimpanan


Produk-produk yang dihasilkan/disimpan di DVS adalah seperti berikut:

- i. Baka ternakan, Produk hasil ternakan, sampel, Ubat-ubatan, peralatan surgikal dan bukan surgikal di simpan di dalam tempat penyimpanan yang telah dikenalpasti mengikut kriteria-kriteria yang telah ditetapkan sebelum dibekalkan kepada pelanggan;
- ii. Produk yang dibekalkan hendaklah di simpan di tempat penyimpanan yang sesuai. Produk yang dibekalkan oleh pelanggan akan disimpan mengikut garis panduan yang telah ditetapkan sebelum pembungkusan untuk dihantar ke makmal rujukan atau sebelum ujian dijalankan;
- iii. Rekod-rekod akan disimpan di stor-stor yang telah dikenalpasti dan ditetapkan; dan
- iv. Produk-produk lain juga disimpan di dalam tempat penyimpanan yang sesuai mengikut garis panduan dan ciri keselamatan yang telah ditetapkan.

Penilaian dan verifikasi stok dilakukan mengikut jenis barangan atau produk untuk mencegah kerosakan dan mengesan kemungkinan kesusutan barang dan tarikh luput produk yang tidak selari dengan yang telah didokumenkan.

a) Pembungkusan

Proses pembungkusan akan dikawal dan pelabelan dengan butir-butir yang lengkap adalah perlu bagi memastikan ianya memenuhi keperluan yang telah ditetapkan.

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

b) Pemeliharaan

DVS akan mengenalpasti bahan-bahan yang perlu dipelihara dan yang boleh dilupuskan. Setiap barang perlu dilabelkan dengan tarikh luput dan produk yang telah mencapai tarikh luput tersebut perlu diasingkan untuk dihapuskan. Proses pelupusan perlu mengikut garis panduan yang telah ditetapkan.

c) Penghantaran

Penghantaran produk atau perkhidmatan akan dilakukan oleh anggota yang diberi kuasa dalam urusan ini.

8.5.5 PASCA PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN (POST DELIVERY)

DVS hendaklah memastikan aktiviti pasca penghantaran (*post-delivery activities*) dilaksanakan dengan mematuhi semua prosedur dan perundangan yang berkuatkuasa.

8.5.6 KAWALAN PERUBAHAN SPK

DVS hendaklah mengadakan kawalan ke atas perubahan/inovasi yang diperkenalkan dalam SPK. Sebarang tindakan untuk memperkenalkan perubahan hendaklah tidak bercanggah dengan keperluan pelanggan dan perundangan.

8.6 PENGELUARAN/PENYERAHAN PERKHIDMATAN


DVS melaksanakan pemantauan ke atas produk akhir yang akan dikeluarkan. Sekiranya berlaku kecacatan ke atas produk, pelanggan boleh mengemukakan aduan/ maklumbalas yang berkaitan.

8.7 KAWALAN PENGHASILAN OUTPUT PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI

Pengurusan DVS hendaklah menyediakan prosedur bagi memastikan produk sentiasa memenuhi keperluan yang ditetapkan. Pengurusan DVS akan mengenalpasti produk yang tidak memenuhi spesifikasi dan pengasingan dilakukan bagi memastikan produk yang tidak memenuhi spesifikasi tidak digunakan atau diberi kepada pelanggan.

DVS akan bertindak terhadap produk yang tidak memenuhi spesifikasi seperti berikut:


- a) Melupuskan produk yang tidak memenuhi spesifikasi; dan

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

- b) Kebenaran penggunaan, pengeluaran atau penerimaan produk yang tidak memenuhi spesifikasi hendaklah di bawah kelulusan pegawai yang layak dan berkaitan.

Rekod semua tindakan ke atas produk yang tidak memenuhi spesifikasi hendaklah diselenggara. (Rujuk Klausu 8.7)

Apabila produk telah dibetulkan, hendaklah diverifikasi untuk menunjukkan produk telah memenuhi spesifikasi.

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

9. PENGUKURAN DAN PENILAIAN PRESTASI

9.1 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN

9.1.1 AM

DVS hendaklah mengadakan aktiviti penambahbaikan ke atas SPK ekoran dari teguran audit dalam dan maklumbalas pelanggan.

9.1.2 KEPUASAN PELANGGAN

DVS hendaklah menyediakan kaedah untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan. Kepuasan Pelanggan hendaklah diukur melalui:-

- a) Teguran/ Maklumbalas Pemegang Taruh (*Stakeholders*);
- b) Maklumbalas/ aduan pelanggan;
- c) Laporan Audit Dalam;
- d) Laporan Media Massa/ Elektronik;
- e) Kaunter Khidmat Pelanggan;
- f) Majlis Bersama Jabatan;
- g) Sesi Dialog;
- h) Laporan Lembaga Pengarah DVS;
- i) Laporan Pengurusan Kanan; dan
- j) Laporan Pengurusan Projek.

9.1.3 ANALISIS DAN PENILAIAN


DVS hendaklah mengenalpasti kaedah bagi analisis data yang berkaitan untuk tujuan penambahbaikan yang berkesan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti. Di antara data-data yang dianalisis ialah:-

- a) Tahap kepuasan pelanggan;
- b) Prestasi Kewangan;
- c) Prestasi kakitangan DVS;
- d) Prestasi Pembekal;
- e) Proses-proses kerja yang memerlukan tindakan penambahbaikan berterusan; dan
- f) Pencapaian Objektif Kualiti/ KPI.

9.2 AUDIT DALAM

Pengurusan DVS akan melatih dan melantik Juruaudit Dalam untuk menjalankan audit dalaman sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun untuk memastikan Sistem Pengurusan Kualiti memenuhi perkara-perkara berikut:

- a) Selaras dengan perancangan kualiti dan Objektif Kualiti DVS;
- b) Sistem Pengurusan Kualiti dilaksanakan dan diselenggara dengan berkesan;

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

- c) Selaras dengan kehendak-kehendak MS ISO 9001:2015;
- d) Mengesan kelemahan dalam Sistem Pengurusan Kualiti;
- e) Penemuan audit terdahulu diambil tindakan pembetulan yang berkesan; dan
- f) Pegawai tidak boleh audit unit/jabatan sendiri.

Audit Dalam hendaklah dijalankan oleh pegawai terlatih. Laporan Audit Dalam hendaklah disediakan oleh Ketua Sistem Audit dan disemak oleh Pengurus Kualiti. Laporan tersebut dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan DVS.

Anggota yang bertanggungjawab ke atas bidang yang ditegur dalam laporan audit hendaklah bertindak membetulkan kelemahan demi menjamin keberkesanan sistem serta melaksanakan perakuan-perakuan hasil Laporan Audit Dalam.

Audit susulan akan dijalankan untuk mengesan keberkesanan tindakan pembetulan dan laporan susulan disedia bagi makluman kepada pengurusan DVS.

9.3 SEMAKAN SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 AM


Sistem Pengurusan Kualiti DVS hendaklah dikaji semula sekurang-kurangnya sekali setahun untuk memastikan keberkesanan, kecekapan dan kesesuaian sistem yang berterusan. Kajian semula diadakan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan yang dipengerusikan oleh Pengarah. Ahli-ahli mesyuarat hendaklah terdiri daripada:-

- a) Pengarah;
- b) Timbalan Pengarah; dan
- c) Ketua-Ketua Bahagian/Sekysen/Unit.
- d) Pengurus Kualiti/Timbalan Pengurus Kualiti menjadi urus setia kepada mesyuarat ini.

9.3.2 INPUTS PENGURUSAN

Kajian Semula Pengurusan hendaklah meliputi:-


- a) Laporan Audit Dalam/ Luar;
- b) Laporan Maklumbalas Pelanggan ;
- c) Penilaian dan Pencapaian Objektif Kualiti;
- d) Laporan Status Tindakan Pembetulan;
- e) Laporan Pengurusan Risiko
- f) Tindakan susulan daripada Kajian Semula Pengurusan;
- g) Cadangan kepada perubahan-perubahan yang memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- h) Cadangan Penambahbaikan.

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

9.3.3 OUTPUTS PENGURUSAN

Hasil kajian semula Pengurusan hendaklah meliputi keputusan dan tindakan yang merangkumi perkara-perkara berikut:-

- a) Penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti DVS ke atas proses-proses yang terlibat;
- b) Penambahbaikan perkhidmatan berkaitan dengan pelanggan;
- c) Keperluan mendapatkan sumber-sumber tambahan yang diperlukan; dan
- d) Semua rekod Kajian Semula Pengurusan disimpan, direkod disenggarakan oleh warga DVS yang terlibat dengan pelaksanaan MS ISO 9001:2015.

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

10. PENAMBAHBAIKAN

10.1 AM

10.2 KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

DVS hendaklah menentukan dan mengambil tindakan pembetulan ke atas sesuatu kepincangan atau ketidakpatuhan yang dikenalpasti dari semasa ke semasa. Tindakan pembetulan perlu mengenalpasti punca sebenar sesuatu ketidakpatuhan yang dikesan untuk penambahbaikan. Ini penting dalam menentukan tindakan yang sesuai dilaksanakan bagi mengelakkan kepincangan berlaku atau berulang. Tindakan pembetulan akan dilaksanakan berdasarkan sumber berikut:-

- a) Mengkaji semua ketidakpatuhan yang dikesan samada melalui audit dalam/luaran, naziran atau aduan yang diterima;
- b) Teguran oleh pihak pengurusan;
- c) Membuat penilaian ke atas tindakan-tindakan pembetulan bagi memastikan ketidakpatuhan dari berulang;
- d) Penilaian program;
- e) Mewujudkan rekod-rekod berkaitan tindakan yang telah diambil dan disenggarakan; dan
- f) Memantau semua tindakan dalam pelan risiko dilaksanakan seperti mana yang ditetapkan oleh pengurusan DVS.

10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

DVS hendaklah sentiasa menentukan dan menambahbaik keberkesanan Sistem Pengurusan Kualitinya dengan berasaskan sumber berikut: -

- a) Dasar Kualiti;
- b) Objektif Kualiti;
- c) Hasil Audit;
- d) Analisis Data;
- e) Tindakan Pembetulan;
- f) Laporan Pengurusan Risiko dan
- g) Kajian Semula Pengurusan.

Fokus sesuatu aktiviti penambahbaikan hendaklah dikenalpasti oleh Pengurusan Atasan atau Kumpulan Kerja DVS dari semasa ke semasa.