



MS ISO 9001:2015

Tajuk Prosedur:
**PROSEDUR
KAWALAN PRODUK/ PERKHIDMATAN TIDAK
MEMENUHI SPESIFIKASI**

No.Prosedur:
PK(P).DVS.08

DILULUSKAN OLEH:



[Pengarah]

TARIKH KUATKUASA:
26 FEBRUARI 2026


DOKUMEN TERKAWAL

SENARAI EDARAN

NO SALINAN TERKAWAL		PEMEGANG DOKUMEN
PK(P).DVS.08	(01)	Pengarah Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah
PK(P).DVS.08	(02)	Pegawai Dokumen
PK(P).DVS.08	(03)	Ketua Bahagian [Timbalan Pengarah]
PK(P).DVS.08	(04)	Ketua Seksyen [Penolong Pengarah Seksyen/ Wilayah]
PK(P).DVS.08	(05)	Ketua Unit [Pegawai Penguasa/ Pengurus Ladang]

REKOD PINDAAN

TARIKH PINDAAN	NO.PINDAAN/ NO. KELUARAN	RUJUKAN PINDAAN/ MUKA SURAT TERLIBAT	BUTIR-BUTIR PINDAAN	DILULUSKAN OLEH
26/02/2026	00/04	Muka Depan & Semua muka surat	1.Tandatangan Pengarah yang Baharu (Dr. Zul Bahar Abdul Rashid). 2.Pindaan tarikh kuatkuasa kepada 26 Februari 2026. 3.Pindaan No.Keluaran 4.Lain-lain pindaan yang berkaitan	Pengarah DVS Sabah

	NO. DOKUMEN	PK(P).DVS.08		
	PROSEDUR KAWALAN PRODUK/ PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan bagi memastikan produk/ perkhidmatan di DVS yang tidak memenuhi spesifikasi, seperti dalam peraturan yang telah ditetapkan, dapat dikawal dan diambil tindakan pembetulan secara teratur dan berkesan.


2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh anggota DVS semasa mengendalikan penghasilan produk dan penyampaian perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi bermula dari pengasingan / pengenalpastian sehingga tindakan pembetulan diambil.

3.0 RUJUKAN


3.1	MK.DVS.01	:	MANUAL KUALITI DVS MS ISO 9001:2015
	Klausa 8.5.1	:	Kawalan Penyampaian Perkhidmatan
	Klausa 8.5.2	:	Identifikasi dan Kemudahkesanan
	Klausa 8.5.4	:	Pemuliharaan Produk
	Klausa 7.1.5	:	Pemantauan dan Pengukuran Proses
	Klausa 8.7	:	Kawalan Penghasilan Output Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi

- 3.2 Pekeliling dan Surat-surat Pekeliling Perbendaharaan.
- 3.3 Pekeliling dan Surat-surat Pekeliling Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA)
- 3.4 Arahan Perkhidmatan Negeri Sabah.
- 3.5 Prosedur Tindakan Pembetulan
- 3.6 Prosedur Tindakan Pencegahan

	NO. DOKUMEN		PK(P).DVS.08	
	PROSEDUR KAWALAN PRODUK/ PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

4.0 DEFINISI

4.1	Produk Lesen, Permit, produk ternakan, bahan-bahan serta ubat-ubatan dan perkhidmatan termasuk semua bahan terbitan yang dikeluarkan oleh DVS
4.2	Perkhidmatan Semua jenis perkhidmatan yang diberikan oleh DVS
4.3	Produk atau Perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi Semua bentuk produk/ perkhidmatan DVS yang tidak mengikut prosedur/peraturan atau sebarang keperluan piawaian MS ISO 9001:2015

	NO. DOKUMEN	PK(P).DVS.08		
	PROSEDUR KAWALAN PRODUK/ PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

5.0 SINGKATAN

DVS	:	Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah
PDVS	:	Pengarah Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah
KBSU	:	Ketua Bahagian/Seksyen/Unit
PO/PT	:	Pembantu Operasi/ Tadbir
PYB	:	Pegawai Yang Bertanggungjawab



NO. DOKUMEN

PK(P).DVS.08

**PROSEDUR KAWALAN PRODUK/ PERKHIDMATAN TIDAK
MEMENUHI SPESIFIKASI**

NO. KELUARAN

04

NO. PINDAAN

00

6.0 PENGURUSAN RISIKO

- Rujuk Fail Pengurusan Risiko


	NO. DOKUMEN	PK(P).DVS.08		
	PROSEDUR KAWALAN PRODUK/ PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

7.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	NO	TINDAKAN
	A	<p>a)Perkhidmatan/bekalan diterima daripada pembekal mengikut prosedur yang ditetapkan. (Rujuk Prosedur Perolehan - PK(S).DVS.01).</p> <p>b)Rekod perkhidmatan/produk yang disampaikan kepada pelanggan atau yang diterima daripada pelanggan.</p>
KBSU/ PYB	1.	<p>Kenalpasti perkhidmatan/produk/bekalan yang tidak memenuhi spesifikasi sama ada:-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disampaikan/dihantar kepada pelanggan, atau • Diterima daripada pembekal. <p>-Siasat punca-punca ketidakpatuhan.</p>
	2.	Senaraikan kelemahan/sedia laporan.
	3.	<p>Semak laporan.Bincang dengan pasukan/unit bagi mendapatkan maklumat tambahan berkaitan isu/ perkara yang dibangkitkan untuk disiasat.</p> <p>-Maklumkan TP/WP dari masa ke semasa. (Jika perlu).</p>
	4.	<p>Ambil tindakan pembedulan seperti berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perbaiki kelemahan dengan mengenalpasti punca perkhidmatan tidak memenuhi spesifikasi. • Baikpulih perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi sedia ada. • Rekodkan tindakan baikpulih perkhidmatan /<i>service recovery</i> / produk yang tidak memenuhi spesifikasi. • Kemaskini prosedur dan rekod mengikut spesifikasi yang terkini. <p>-Lakukan pemantauan. Pastikan tindakan pembedulan dilaksanakan oleh Pegawai yang bertanggungjawab.</p>
	5.	Sah tindakan pembedulan yang ada mengikut spesifikasi yang telah ditetapkan.
	6	Laporkan kepada TP/WP sekiranya tidak dapat diatasi. Rekod tindakan pembedulan.
KBSU	7.	<p>Terima Laporan. Semak. Bincang dengan PDVS atau bincang dalam MKSP. (jika perlu).</p> <p>-Rekod langkah-langkah penyelesaian/tindakan pembedulan.</p>

**NO. DOKUMEN****PK(P).DVS.08****PROSEDUR KAWALAN PRODUK/ PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI****NO. KELUARAN****04****NO. PINDAAN****00**

	<ol style="list-style-type: none">8. Laksanakan tindakan pembetulan dan mengambil langkah-langkah kawalan.9. Ambil tindakan pembetulan yang dipersetujui.10. Lakukan pemantauan dan pastikan perkhidmatan/produk yang tidak memenuhi spesifikasi tidak berulang melalui Borang Penilaian Prestasi Pembekal (Lampiran 1).
--	--

	NO. DOKUMEN	PK(P).DVS.08		
	PROSEDUR KAWALAN PRODUK/ PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

8.0 CARTA ALIRAN



	NO. DOKUMEN	PK(P).DVS.08		
	PROSEDUR KAWALAN PRODUK/ PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI			
	NO. KELUARAN	04	NO. PINDAAN	00

9.0 REKOD KUALITI

BIL	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
1	Fail Maklum Balas/ Aduan Pelanggan	Pejabat Pentadbiran	5-7 Tahun
2	Fail Tindakan Pembedulan		

10.0 LAMPIRAN

BIL	TAJUK	LAMPIRAN	INDEKS
1	Borang Penilaian Prestasi Pembekal	Lampiran 1	PK(P).DVS.08 (L1)



BORANG PENILAIAN PRESTASI PEMBEKAL

Nama Pembekal : _____
Keterangan Bekalan/
Perkhidmatan/Kerja : _____

Arahan : Tandakan RATING yang bersesuaian mengikut skala berikut:

(5) Sangat memuaskan (4) Memuaskan (3) Sederhana (2) Kurang memuaskan (1) Tidak memuaskan

BIL	KRITERIA PENILAIAN	RATING					ULASAN
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
1	PRA-PEROLEHAN						
	Tindakan terhadap maklumbalas / permintaan						
	Harga yang berpatutan						
2	PELAKSANAAN						
	Kuantiti menepati LPO/Surat Setuju Terima						
	Kualiti/Tarikh Luput						
	Kerjasama yang diberikan						
	Spesifikasi						
3	KETEPATAN MASA						
	Penghantaran mengikut jadual						

JUMLAH MARKAH: /35 x 100 = %

Interpretasi markah : >65%(Memuaskan) 35% - 64% (Sederhana) <35%(Tidak Memuaskan)

Cadangan Pegawai Penilai

1. Kekalkan dalam senarai pembekal
2. Keluarkan daripada senarai pembekal
3. Kekalkan dalam senarai pembekal dengan bersyarat

Ulasan _____

Nama Pegawai Penilai : _____ Tandatangan : _____
Jawatan : _____ Tarikh : _____