



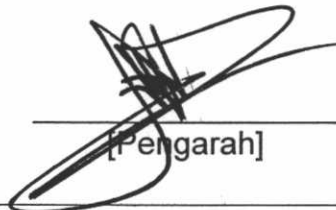
**JABATAN PERKHIDMATAN VETERINAR SABAH**  
Aras 3, Blok B, Wisma Pertanian Sabah,  
Beg Berkunci 2051, 88999 Kota Kinabalu.  
Tel: 6-088-287400, 287422, 287428  
Faks: 6-088-238418  
Laman Web: <http://vet.sabah.gov.my>

Tajuk Prosedur:  
**MANUAL KUALITI**  
**MS ISO 9001:2015**

No. Prosedur:  
**MK.DVS.01**

**SALINAN**


DILULUSKAN OLEH:

  
[Pengarah]

TARIKH KUAT KUASA:  
**03 JULAI 2019**


NO. SALINAN TERKAWAL	PEMEGANG DOKUMEN

**DOKUMEN TERKAWAL**


	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>MK.DVS.01</b>		
	<b>MANUAL KUALITI</b>			
	<b>NO. KELUARAN</b>	<b>02</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>

## KANDUNGAN

<b>1. SKOP</b> .....	<b>3</b>
<b>2. NORMA RUJUKAN</b> .....	<b>3</b>
<b>3. TERMA DAN DEFINISI</b> .....	<b>3</b>
<b>4. PENGENALAN KEPADA ORGANISASI</b> .....	<b>5</b>
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
<b>5. KEPIMPINAN</b> .....	<b>7</b>
5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN PENGURUSAN .....	7
5.2 DASAR KUALITI .....	7
5.3 PERANAN, TANGGUNGJAWAB, KUASA DAN FUNGSI ORGANISASI .....	8
<b>6. PERANCANGAN</b> .....	<b>9</b>
6.1 PENYEDIAAN PELAN RISIKO .....	9
6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN .....	9
6.3 PERANCANGAN MENANGANI PERUBAHAN .....	9
<b>7. SOKONGAN (SUPPORT)</b> .....	<b>10</b>
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 .....	14
7.5.3 KAWALAN DOKUMEN/ INFORMASI .....	14
<b>8. OPERASI</b> .....	<b>15</b>
8.1 PERANCANGAN OPERASI DAN KAWALAN .....	15
8.2 KEPERLUAN BERKAITAN PERKHIDMATAN .....	15
8.2.1 KOMUNIKASI DENGAN PELANGGAN .....	15

	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>MK.DVS.01</b>		
	<b>MANUAL KUALITI</b>			
	<b>NO. KELUARAN</b>	<b>02</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>

8.2.2	PENENTUAN KEPERLUAN-KEPERLUAN PERKHIDMATAN YANG HENDAK DISAMPAIKAN .....	15
8.2.3	SEMAKAN SEMULA KEPERLUAN BERKAITAN PERKHIDMATAN.....	15
8.2.4	PERUBAHAN KEPADA KEPERLUAN BERKAITAN PERKHIDMATAN.....	15
8.3	REKABENTUK DAN PERMBANGUNAN.....	16
8.4	KAWALAN PROSES PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN.....	16
8.4.1	AM.....	16
8.4.2	JENIS DAN TAHAP KAWALAN.....	16
8.4.3	MAKLUMAT KEPADA PEMBEKAL LUARAN .....	16
8.5	PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN .....	16
8.5.1	KAWALAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN .....	16
8.5.2	IDENTIFIKASI DAN KEMUDAHKESANAN .....	16
8.5.3	HARTA HAK MILIK PELANGGAN .....	17
8.5.4	PEMULIHARAAN PRODUK.....	17
8.5.5	PASCA PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN (POST DELIVERY).....	18
8.5.6	KAWALAN PERUBAHAN SPK.....	18
8.6	PENGELUARAN/PENYERAHAN PERKHIDMATAN .....	18
8.7	KAWALAN PENGHASILAN OUTPUT PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI.....	18
<b>9.</b>	<b>PENGUKURAN DAN PENILAIAN PRESTASI .....</b>	<b>20</b>
9.1	PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENAMBAHBAIKAN.....	20
9.1.1	AM.....	20
9.1.2	KEPUASAN PELANGGAN.....	20
9.1.3	ANALISIS DAN PENILAIAN .....	20
9.2	AUDIT DALAM.....	20
9.3	SEMAKAN SEMULA PENGURUSAN .....	21
9.3.1	AM .....	21
9.3.2	INPUTS PENGURUSAN .....	21
9.3.3	OUTPUTS PENGURUSAN .....	21
<b>10.</b>	<b>PENAMBAHBAIKAN .....</b>	<b>23</b>
10.1	AM .....	23
10.2	KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN .....	23
10.3	PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN .....	23

	NO. DOKUMEN	MK.DVS.01		
	MANUAL KUALITI			
	NO. KELUARAN	02	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 am 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

### 3.4 Penyediaan, Penguatkuasaan dan Penedaran

	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>MK.DVS.01</b>		
	<b>MANUAL KUALITI</b>			
	<b>NO. KELUARAN</b>	<b>02</b>	<b>NO. PINDAAN</b>	<b>00</b>

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

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