



MS ISO 9001:2015

**Tajuk Prosedur:
PROSEDUR
TINDAKAN PEMBETULAN**

**No. Prosedur:
PK(P).DVS.06**

DILULUSKAN OLEH:


[Pengarah]

**TARIKH KUAT KUASA:
01 MAC 2018**

DOKUMEN TERKAWAL




SENARAI EDARAN

NO SALINAN TERKAWAL		PEMEGANG DOKUMEN
PK(P).DVS.06	(01)	Pengarah Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah
PK(P).DVS.06	(02)	Pegawai Dokumen
PK(P).DVS.06	(03)	Ketua Bahagian [Timbalan Pengarah]
PK(P).DVS.06	(04)	Ketua Seksyen [Penolong Pengarah Seksyen/ Wilayah]
PK(P).DVS.06	(05)	Ketua Unit [Pegawai Penguasa/ Pengurus Ladang]

REKOD PINDAAN

TARIKH PINDAAN	NO.PINDAAN/ NO. KELUARAN	RUJUKAN PINDAAN MUKASURAT TERLIBAT	BUTIR-BUTIR PINDAAN	DILULUSKAN OLEH

	NO. DOKUMEN	PK(P).DVS.06		
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN			
	NO. KELUARAN	01	NO. PINDAAN	00

1.0 OBJEKTIF


Prosedur ini menyediakan garis panduan bagi memastikan ketidakpatuhan yang berlaku dalam Sistem Pengurusan Kualiti diambil tindakan pembedulan yang sewajarnya.

2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh anggota Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah (DVS) semasa mengenalpasti punca-punca sebenar sesuatu ketidakpatuhan dalam Sistem Pengurusan Kualiti.

3.0 RUJUKAN

3.1	MK.DVS.01	:	MANUAL KUALITI DVS MS ISO 9001:2015
	Klausa 9.1.2	:	Kepuasan Pelanggan
	Klausa 9.2	:	Audit Dalam
	Klausa 10.2	:	Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan

	NO. DOKUMEN	PK(P).DVS.06		
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN			
	NO. KELUARAN	01	NO. PINDAAN	00

4.0 DEFINISI

4.1 Ketidakpatuhan

Pelanggaran ke atas mana-mana prosedur, Piawaian MS ISO 9001:2015, pekelling dan perundangan yang berkuatkuasa.

4.2 Laporan Penemuan Audit


Disediakan oleh juruaudit dalaman dan luaran ke atas ketidakpatuhan yang dikenalpasti semasa pengauditan yang dijalankan.

4.3 Maktumbalas Pelanggan

Aduan / cadangan yang diterima daripada pelanggan berhubung dengan perkhidmatan / produk yang disediakan.


4.4. Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan

Kajian tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan/produk yang diberikan.

	NO. DOKUMEN	PK(P).DVS.06		
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN			
	NO. KELUARAN	01	NO. PINDAAN	00


5.0 SINGKATAN

DVS : Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah
PDVS : Pengarah Jabatan Perkhidmatan Veterinar Sabah
KBSU : Ketua Bahagian/Seksyen/Unit

	NO. DOKUMEN		PK(P).DVS.06	
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN			
	NO. KELUARAN	01	NO. PINDAAN	00

6.0 PENGURUSAN RISIKO

- 6.1 Ketidapatuhan tidak dijawab.
- 6.2 Tindakan pembetulan tidak direkodkan

	NO. DOKUMEN	PK(P).DVS.06		
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN			
	NO. KELUARAN	01	NO. PINDAAN	00

7.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	NO A	TINDAKAN
KBSU/ PDVS	1.	Kenalpasti ketidakpatuhan yang perlu diambil tindakan pembedulan melalui: <ul style="list-style-type: none"> a) Aduan/ Maklum Balas Pelanggan b) Laporan Ketidakpatuhan c) MKSP
	2.	Arahkan KBSU untuk mengumpul maklumat berkaitan cadangan tindakan pembedulan.
	3.	Siasat punca ketidakpatuhan dan dapatkan maklumat lanjut.
	4.	Analisa ketidakpatuhan.
	5.	Hubungi pelanggan/pengadu untuk memastikan masalah sebenar dan punca ketidakpatuhan (Jika perlu).
	6.	Tindakan pembedulan/langkah kawalan. Sediakan laporan tindakan pembedulan yang mengandungi perkara-perkara berikut (rujuk format di lampiran 1) <ul style="list-style-type: none"> a) Jenis ketidakpatuhan b) Punca berlakunya ketidakpatuhan c) Tindakan pembedulan yang perlu di laksanakan dan tempoh pelaksanaan d) Tindakan susulan yang dilakukan.
	7.	Pantau tindakan pembedulan. Serah laporan tindakan pembedulan Lampiran 2 kepada PDVS
	8.	Terima laporan, kajian dan ulasan.
	9.	Kemukakan kepada PDVS.
	10.	Keputusan/ rekod.



NO. DOKUMEN

PK(P).DVS.06

PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN

NO. KELUARAN

01

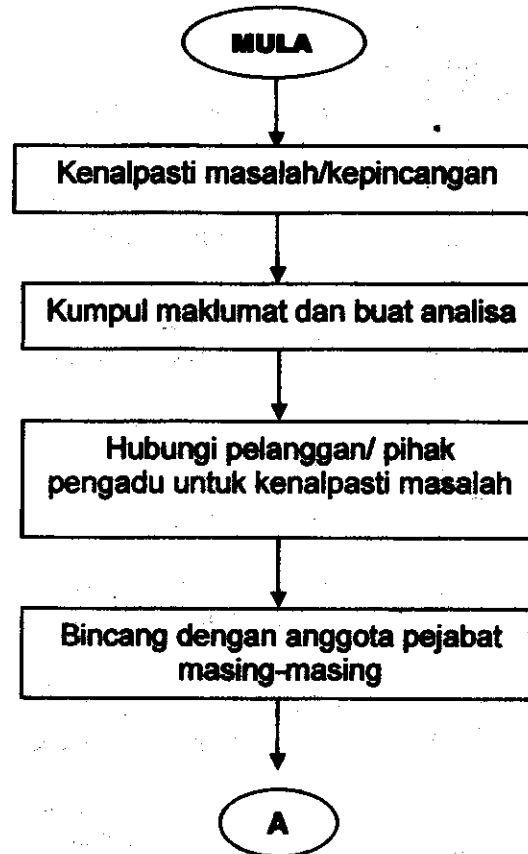
NO. PINDAAN


00

8.0 CARTA ALIRAN

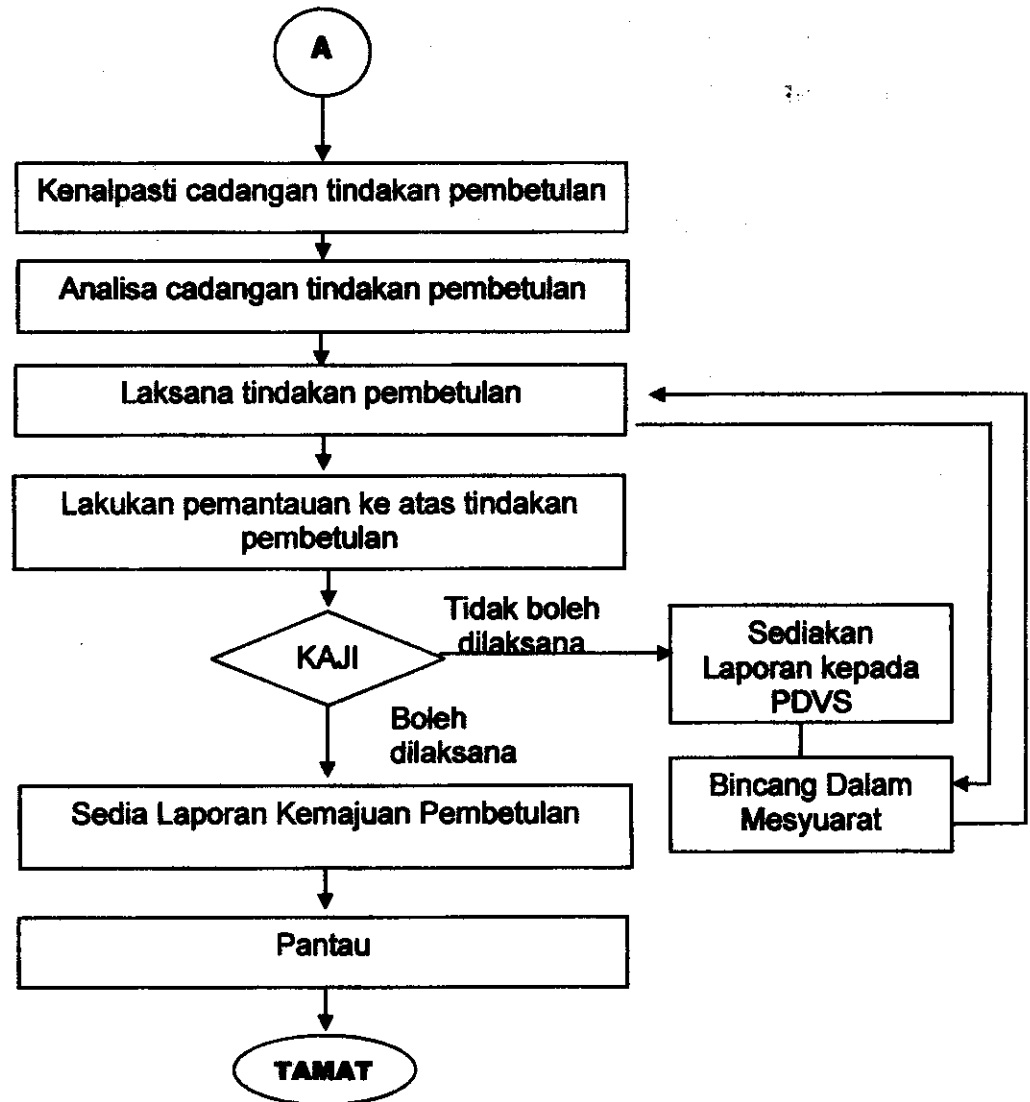
TANGGUNGJAWAB


KBSU/ PDVS



	NO. DOKUMEN	PK(P).DVS.06		
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN			
	NO. KELUARAN	01	NO. PINDAAN	00

8.0 CARTA ALIRAN



	NO. DOKUMEN	PK(P).DVS.06		
	PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN			
	NO. KELUARAN	01	NO. PINDAAN	00

9.0 REKOD KUALITI

BIL	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
1	Fail Tindakan Pembetulan	Unit Pentadbiran	5-7 Tahun

10.0 LAMPIRAN

BIL	TAJUK	LAMPIRAN	INDEKS
1	Laporan Tindakan Pembetulan	Lampiran 1	PK(P).DVS.06(L1)
2	Laporan Keberkesanan Pelaksanaan Tindakan Pembetulan	Lampiran 2	PK(P).DVS.06(L2)

LAPORAN TINDAKAN PEMBETULAN			
		Rujukan :	
Bahagian :		Prosedur Berkaitan :	
Pegawai bertanggungjawab :		Tarikh :	
Bil	Penyataan Ketidakpatuhan	Punca Ketidakpatuhan	Tindakan Pembetulan Dan Tempoh Perlaksanaan
Tindakan Susulan			

Lampiran 2
PK(P).DVS.06(L2)

LAPORAN KEBERKESANAN PERLAKSANAAN TINDAKAN PEMBETULAN		Rujukan :		
Bahagian :		Prosedur Berkaitan :		
Pegawai bertanggungjawab :				
Bil	Jenis Ketidakpatuhan	Cadangan Penyelesaian	Peraksanaan Tindakan	Keberkesanan Tindakan

