

ISO 21001:2018




PTSS – PK – PS – 10

**KETAKAKURAN DAN TINDAKAN
PEMBETULAN**

**PEMILIK PROSES : KETUA JAWATANKUASA
PENGURUSAN KUALITI**
DILULUSKAN OLEH : PENGARAH
TARIKH KELULUSAN: 1 OKTOBER 2024
NO. SALINAN :

**DOKUMEN
TERKAWAL**

 POLITEKNIK MALAYSIA TUANKU SYED SIRAJUDDIN	PTSS-PK-PS-10 Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan	Keluaran	01
		Pindaan	02
		Tarikh Berkuatkuasa	01 OKTOBER 2024

1.0 OBJEKTIF


Prosedur ini menjelaskan tindakan pembedulan yang dilaksanakan di dalam Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP).

2.0 SKOP

Prosedur ini diguna pakai oleh semua kakitangan Politeknik Tuanku Syed Sirajuddin (PTSS) sebagai panduan dalam melaksanakan tindakan pembedulan daripada ketakakuran yang telah berlaku semasa proses pengauditan bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan SPK PTSS.


3.0 RUJUKAN

- 3.1 Profil Sistem Pengurusan Organisasi Pendidikan (SPOP)
 - 3.2 Standard ISO 21001:2018 (Educational Organizations Management System)
 - 3.3 PTSS-PK-PS-04 Pengendalian Maklumbalas Pelanggan
 - 3.4 PTSS-PK-PS-06 Pengendalian Audit Dalaman
 - 3.5 PTSS-PK-PS-05 Kawalan Terhadap Ketidapatuhan PPP
- Prosedur-prosedur utama

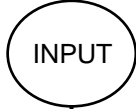
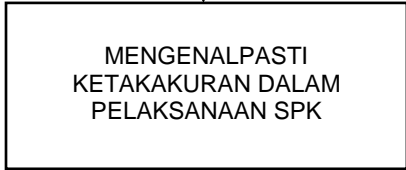
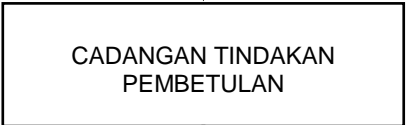
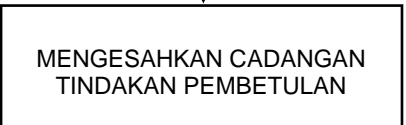
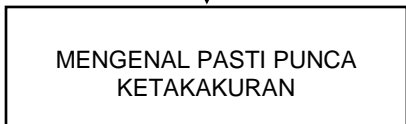

	PTSS-PK-PS-10 Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan	Keluaran	01
		Pindaan	02
		Tarikh Berkuatkuasa	01 OKTOBER 2024

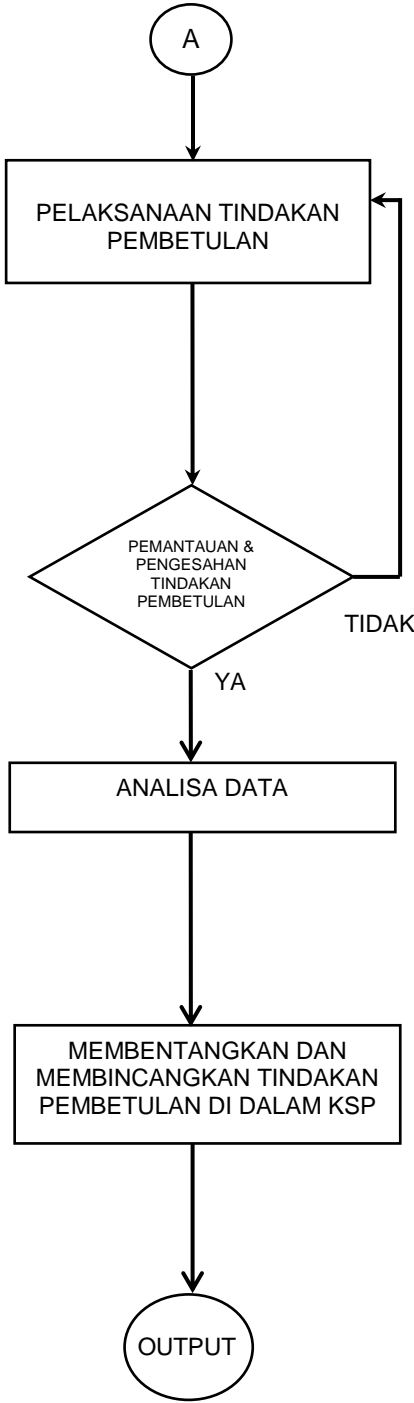
4.0 DEFINISI


Ketakakuran	Penyimpangan yang berlaku di dalam pelaksanaan proses kerja dan sistem pengurusan kualiti berdasarkan keperluan Standard ISO 21001:2018, keperluan pelanggan, keperluan PTSS dan peraturan serta keperluan-keperluan lain yang digunakan.
Tindakan pembedulan	Tindakan yang perlu diambil apabila berlakunya ketakakuran dalam Pemberian Perkhidmatan Pendidikan. Tindakan pembedulan bertujuan menghapuskan punca ketakakuran.
Pembedulan	Tindakan yang diambil untuk memperbaiki ketakakuran.

	PTSS-PK-PS-10 Ketidakakuran dan Tindakan Pembetulan	Keluaran	01
		Pindaan	02
		Tarikh Berkuatkuasa	01 OKTOBER 2024

5.0 PROSEDUR KERJA

CARTA ALIR	PERINCIAN	T/JAWAB	REKOD
	Sumber Input: 1. Kakitangan PTSS 2. Pihak Berkepentingan 3. Pelanggan		
	1. Ketakakuran dikenal pasti melalui pelaksanaan SPK, proses pengauditan, penilaian risiko serta aduan pelanggan.	1. PENGURUSAN ATASAN/KJ/KU 2. PASUKAN AUDIT DALAMAN	
	2. Mengemukakan cadangan tindakan pembetulan dari ketidakakuran yang dikenalpasti.	1. PENGURUSAN ATASAN/KJ/KU 2. PASUKAN AUDIT DALAMAN 3. STAF PTSS	
	3. Pengesahan cadangan tindakan pembetulan oleh Pengurusan Atasan, KJ/Ku atau Ketua Pasukan Audit Dalaman.	1. PENGURUSAN ATASAN, KJ/KU 2. KETUA PASUKAN AUDIT DALAMAN	
	4. Menenal pasti punca berlakunya ketidakakuran berdasarkan pengalaman atau penggunaan alat kawalan kualiti.	1. KJ/KU 2. PEMILIK PROSES	1. Borang laporan tindakan pembetulan. 2. Jadual Risiko/Borang aduan pelanggan.
			

 <pre> graph TD A((A)) --> B[PELAKSANAAN TINDAKAN PEMBETULAN] B --> C{PEMANTAUAN & PENGESAHAN TINDAKAN PEMBETULAN} C -- TIDAK --> B C -- YA --> D[ANALISA DATA] D --> E[MEMBENTANGKAN DAN MEMBINCANGKAN TINDAKAN PEMBETULAN DI DALAM KSP] E --> F((OUTPUT)) </pre>	<p>5. Melaksanakan tindakan pembetulan dan menyimpan bukti- bukti pelaksanaan tindakan. Tempoh siap tindakan bergantung kepada jenis ketakakuran yang berlaku.</p>	<p>1. PEMILIK PROSES / KAKITANGAN PTSS</p>	<p>1. Borang laporan tindakan pembetulan. 2. Borang aduan.</p>
	<p>6. Melaksanakan pemantauan dan mengesahkan keberkesanan tindakan pembetulan.</p>	<p>1. PENGURUSAN ATASAN 2. KJ/KU</p>	<p>1. Borang laporan tindakan pembetulan. 2. Borang aduan</p>
	<p>7. Menyediakan laporan analisa status tindakan pembetulan terhadap SPK PTSS.</p>	<p>1. UNIT KUALITI PTSS</p>	<p>1. Laporan analisa</p>
	<p>8. Membincangkan dan membentangkan status tindakan pembetulan yang telah dilaksanakan di dalam KSP.</p>	<p>1. PENGURUSAN ATASAN 2. AHLI MESYUARAT PENGURUSAN</p>	<p>1. Laporan KSP 2. Minit mesyuarat KSP</p>
	<p>Pengguna Output: 1. Pemilik Proses Pengurusan Atasan PTSS.</p>		

	PTSS-PK-PS-10 Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan	Keluaran	01
		Pindaan	02
		Tarikh Berkuatkuasa	01 OKTOBER 2024

6.0 REKOD KUALITI

Bil.	Jenis Rekod	Tempoh Simpanan	Lokasi	Lampiran
1.	Borang Laporan Tindakan Pembetulan Terhadap Ketidakpatuhan Am	2 Tahun	Unit Kualiti	Lampiran 1
2.	Minit Mesyuarat Pengurusan	2 Tahun	Unit Kualiti	
3.	Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan	2 Tahun	Unit Kualiti	
4.	Laporan Analisa Data	1 Tahun	Unit Kualiti	
5.	Laporan Maklum balas Pelanggan	1 Tahun	Unit Kualiti	
6.	Laporan Tindakan Pembetulan (Am) Untuk KSP	2 Tahun	Unit Kualiti	

BORANG LAPORAN TINDAKAN PEMBETULAN TERHADAP KETIDAKPATUHAN AM**A. NYATAKAN KETAKAKURAN DAN LOKASINYA****B. TINDAKAN PEMBETULAN**

1. Punca-punca ketakakuran

2. Tindakan Diambil Untuk Penghapusan Punca

3. Status Tindakan Pembetulan:

Selesai / Masih Dalam Tindakan / Perlu Tindakan Lain (Sila nyatakan)

4. Ulasan:

.....
T.T Pegawai Yang Bertanggungjawab

Nama :

Tarikh :

.....
Pengurusan Atasan

Nama:

Tarikh :