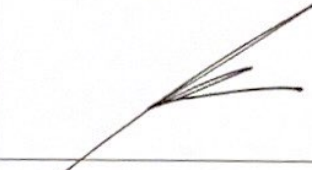
 <b>CIAST</b>	<b>PUSAT LATIHAN PENGAJAR DAN KEMAHIRAN LANJUTAN (CIAST)</b>	
	<b>MS ISO 9001:2015</b>	<b>PK-CIAST-P06</b>

## PROSEDUR KUALITI

### PK-CIAST-P06 KAWALAN KE ATAS PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI DITETAPKAN

Disediakan Oleh	Diluluskan Oleh
ZULKIFLI BIN MOHD SIDI	<b>TS</b> DR. MOHAMAD BIN SULAIMAN (PENGARAH)
MAZLAN BIN EBAU NUI	<b>Tandatangan</b> 
Tarikh: 30 April 2018	Tarikh: 2 Mei 2018

## 1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan untuk memastikan langkah-langkah pengawalan penyampaian perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan bagi memastikan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) CIAST.

## 2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh Wakil Pengurusan (WP) bagi mengawal penyampaian perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan.

## 3.0 RUJUKAN

- 1.1 Penyampaian Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Prosedur Keperluan Perkhidmatan, peraturan dan objektif yang telah didokumenkan serta ciri-ciri kualiti yang telah ditetapkan.
- 1.2 Panduan Pengendalian Fail Rasmi, Arkib Negara.

## 4.0 DEFINISI & KETERANGAN

4.1	P (CIAST)	Pengarah CIAST
4.2	KP	Ketua Program
4.4	CIAST	Pusat Latihan Pengajar Dan Kemahiran Lanjutan
4.5	WP	Wakil Pengurusan
4.6	PYB	Pegawai Yang Bertanggungjawab
4.7	Penyampaian Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan Yang Ditetapkan.	Penyampaian Perkhidmatan yang diberikan tidak mengikut spesifikasi, keperluan piawaian atau prosedur yang ditetapkan.
4.8	Penyedia Perkhidmatan	Pegawai/kakitangan yang di pertanggungjawab menyediakan perkhidmatan

## 5.0 PROSEDUR KERJA

Tanggungjawab	Tindakan
<p>KP</p> <p>PYB/KP (BK-P03-01)</p> <p>Penyedia Perkhidmatan</p> <p>KP (BK-P03-01)</p>	<p>5.1 Pantau penyampaian perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan yang ditetapkan dengan menugaskan pegawai yang bertanggungjawab (PYB) merekodkan ketidakpatuhan berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tidak mematuhi prosedur yang didokumenkan.</li> <li>b) Tidak mencapai objektif kualiti.</li> <li>c) Tidak memenuhi ciri-ciri kualiti yang ditetapkan bagi setiap perkhidmatan.</li> </ul> <p>5.2 Mengeluarkan Borang Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan/Pencegahan <b>(BK-P03-01)</b>.</p> <p>5.3 Siasat punca-punca berlakunya ketidakpatuhan.</p> <p>5.4 Membuat tindakan pembetulan &amp; pencegahan berdasarkan siasatan punca kepada ketidakpatuhan.</p> <p>5.5 Menyemak tindakan pembetulan &amp; pencegahan telah dilaksanakan dengan mengesahkan Borang Ketidakpatuhan dan Tindakan Pembetulan &amp; Pencegahan <b>(BK-P03-01)</b>.</p> <p>5.6 Bentang tindakan pembetulan dan pencegahan di dalam <b>Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)</b>.</p>

## 6.0 REKOD KUALITI

Bil	Jenis Rekod	No. Fail	Lokasi	Tempoh Simpanan
1.	Tindakan Pembedulan & Penambahbaikan	CIAST (kod program) / (kod unit)	KP	3 tahun

## 7.0 LAMPIRAN

7.1 Lampiran 1: Carta Alir Proses Kawalan Ke Atas Penyampaian Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Keperluan di Tetapkan

**LAMPIRAN 1**

**CARTA ALIR  
PROSES KAWALAN KE ATAS PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN  
YANG TIDAK MEMENUHI KEPERLUAN DITETAPKAN**

