




**KORPORASI KEMAJUAN PERIKANAN DAN NELAYAN SABAH  
(KO-NELAYAN)**

**SISTEM PENGURUSAN KUALITI  
MS ISO 9001:2015**


**PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN  
PK(P).KONEL.05**


	<b>DISEDIAKAN OLEH</b>	<b>DILULUSKAN OLEH</b>
<b>TANDATANGAN</b>		
<b>NAMA</b>	<b>CABRINI BRIDGET CHIA</b>	<b>HJ.YUSOF BIN HJ. AG. BESAR</b>
<b>JAWATAN</b>	<b>TIMBALAN PENGURUS KUALITI</b>	<b>PENGURUS BESAR</b>
<b>TARIKH</b>	<b>15 DISEMBER 2017</b>	<b>15 DISEMBER 2017</b>

<b>NO SALINAN TERKAWAL</b>	<b>PEMEGANG DOKUMEN</b>
	<b>DOKUMEN INDUK</b>

	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN</b>	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>PK(P).KONEL.05</b>
		<b>NO. KELUARAN</b>	<b>01</b>
		<b>NO. PINDAAN</b>	<b>01</b>
		<b>TARIKH KUATKUASA</b>	<b>20 SEPTEMBER 2022</b>
		<b>MUKA SURAT</b>	<b>2 / 10</b>

**i. REKOD PINDAAN**

<b>TARIKH PINDAAN</b>	<b>NO. PINDAAN / KELUARAN</b>	<b>RUJUKAN PINDAAN / MUKASURAT TERLIBAT</b>	<b>BUTIR-BUTIR PINDAAN</b>	<b>DILULUSKAN OLEH</b>
20/9/2022	01	Muka depan Prosedur Kerja Kawalan Dokumen  <b>DISEDIAKAN OLEH :</b>  CABRINI BRIDGET CHIA  (TIMBALAN PENGURUS KUALITI)  <b>DILULUSKAN OLEH:</b>  HJ. YUSOF HJ. AG. BESAR  (PENGURUS BESAR)	Muka Hadapan  Hasil daripada penemuan audit dalam pada 7 September 2022 dan arahan daripada Pengurus Kualiti Pegawai yang meluluskan haruslah daripada individu yang berbeza.	

	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN</b>	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>PK(P).KONEL.05</b>
		<b>NO. KELUARAN</b>	<b>01</b>
		<b>NO. PINDAAN</b>	<b>01</b>
		<b>TARIKH KUATKUASA</b>	<b>20 SEPTEMBER 2022</b>
		<b>MUKA SURAT</b>	<b>3 / 10</b>

## 1.0 OBJEKTIF

Prosedur ini menyediakan garis panduan bagi memastikan tindakan pembetulan dilaksanakan dengan cekap dan berkesan ke atas ketidakpatuhan atau kelemahan bagi memantau dan menyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti KO-NELAYAN.

## 2.0 SKOP

Prosedur ini digunakan oleh semua pegawai di KO-NELAYAN bagi melaksanakan tindakan pembetulan dan penyelenggaraan penambahbaikan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti. Maklumat ketidakpatuhan atau kelemahan diperolehi melalui :

- a) Laporan Penemuan Audit
- b) Maklumbalas pelanggan
- c) Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan Dalaman dan Luaran
- d) Minit Mesyuarat Pengurusan
- e) Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

## 3.0 RUJUKAN


### 3.1 MK.KONEL.01 - Manual Kualiti

- Klausa 6.1 - Tindakan Bagi Mengendalikan Risiko Dan Kepelbagaian Peluang Perkhidmatan
- Klausa 7.5 - Maklumat dan Dokumentasi
- Klausa 9.1 - Pemantauan, Pengukuran, Analisis Dan Penilaian
- Klausa 9.1.1 - Am
- Klausa 9.3 - Semakan Semula Pengurusan
- Klausa 10.2 - Ketidakpatuhan Dan Tindakan Pembetulan

### 3.2 ISO 31000:2009 – Pengurusan Risiko – Prinsip dan Garispanduan

## 4.0 ISU-ISU RISIKO

- 4.1 Tindakan pembetulan yang diambil tidak berkesan
- 4.2 Kesilapan dalam mengenalpasti punca ketakakuran yang tepat

	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN</b>	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>PK(P).KONEL.05</b>
		<b>NO. KELUARAN</b>	<b>01</b>
		<b>NO. PINDAAN</b>	<b>01</b>
		<b>TARIKH KUATKUASA</b>	<b>20 SEPTEMBER 2022</b>
		<b>MUKA SURAT</b>	<b>4 / 10</b>

## **5.0 DEFINISI**

### **5.1 KETIDAKPATUHAN**

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

### **5.2 LAPORAN PENEMUAN AUDIT**


Laporan Penemuan Audit yang disediakan oleh Juruaudit Dalam dan Juruaudit Luaran ke atas ketidakpatuhan yang dikenalpasti semasa pengauditan.

### **5.3 LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN DALAMAN DAN LUARAN**

Kajian yang dibuat oleh Unit-unit untuk mengkaji tahap kepuasan pelanggan dalaman dan luaran terhadap perkhidmatan dan produk yang diberikan.


### **5.4 MAKLUMBALAS PELANGGAN**

Borang yang dilengkapkan oleh pelanggan atau borang yang diperolehi dari Peti Cadangan yang ditempatkan di lokasi yang ditetapkan.

	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN</b>	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>PK(P).KONEL.05</b>
		<b>NO. KELUARAN</b>	<b>01</b>
		<b>NO. PINDAAN</b>	<b>01</b>
		<b>TARIKH KUATKUASA</b>	<b>20 SEPTEMBER 2022</b>
		<b>MUKA SURAT</b>	<b>5 / 10</b>


## 6.0 SINGKATAN

PB	-	Pengurus Besar
PK	-	Pengurus Kualiti
TPK	-	Timbalan Pengurus Kualiti
KB	-	Ketua Bahagian
PW	-	Pengurus Wilayah
PP	-	Pengurus Projek
PYD	-	Pegawai Yang Dipertanggungjawabkan
KAD	-	Ketua Audit Dalam
PAD	-	Pasukan Audit Dalam
MKSP	-	Kajian Semula Pengurusan
SPK	-	Sistem Pengurusan Kualiti
AD	-	Audit Dalaman
PD	-	Pengawai Dokumen
KU	-	Ketua Unit
PT	-	Pembantu Tadbir


	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN</b>	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>PK(P).KONEL.05</b>
		<b>NO. KELUARAN</b>	<b>01</b>
		<b>NO. PINDAAN</b>	<b>01</b>
		<b>TARIKH KUATKUASA</b>	<b>20 SEPTEMBER 2022</b>
		<b>MUKA SURAT</b>	<b>6 / 10</b>

## 7.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	
<b>PK/TPK</b>	<b>A.</b>	<b>SIASATAN PUNCA MASALAH KETIDAKPATUHAN</b>
	1.	Kenalpasti ketidakpatuhan yang perlu diambil tindakan pembetulan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Maklumbalas Pelanggan</li> <li>b) Laporan Penemuan Audit Dalaman</li> <li>c) Aduan Pelanggan</li> <li>d) Mesyuarat MKSP</li> </ul>
	2.	Arahkan KB/KU/PW/PP mengumpul maklumat berkaitan cadangan tindakan pembetulan.
	3.	Bincang dengan KB/KU/PW/PP (jika perlu).
<b>KB/KU/PW/PP</b>	4.	Siasat punca-punca ketidakpatuhan dan dapatkan maklumat lanjut.
	5.	Hubungi pelanggan/pengadu untuk memastikan masalah sebenar dan punca-punca ketidakpatuhan (Jika perlu).
	6.	Analisa masalah-masalah ketidakpatuhan.
	7.	Bincang dengan anggota pejabat di mana ketidakpatuhan berlaku.
	8.	Kenalpasti tindakan pembetulan dan langkah-langkah kawalan yang perlu dilaksanakan.
	9.	Analisa kesesuaian cadangan tindakan pembetulan dengan merujuk kepada punca-punca ketidakpatuhan.
	10.	Bincang cadangan tindakan pembetulan dengan KB/TPK (jika perlu).

	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN</b>	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>PK(P).KONEL.05</b>
		<b>NO. KELUARAN</b>	<b>01</b>
		<b>NO. PINDAAN</b>	<b>01</b>
		<b>TARIKH KUATKUASA</b>	<b>20 SEPTEMBER 2022</b>
		<b>MUKA SURAT</b>	<b>7 / 10</b>

<b>KB/KU/PW/PP</b>	11.	Laksanakan tindakan pembedulan dan rekodkan.
	12.	Jelaskan kepada semua staf dan ambil langkah-langkah kawalan.
	13.	Pantau tindakan pembedulan yang dikenalpasti supaya ketidakpatuhan tidak berulang.
	14.	Jika boleh dilaksanakan, sediakan laporan maklumbalas tindakan pembedulan ke atas aduan. PK(P).KONEL.05(L3).
<b>KB/KU/PW/PP</b>	<b>B.</b>	<b>TINDAKAN PEMBEDULAN TIDAK BERKESAN / TIDAK DAPAT DILAKSANAKAN</b>
	15.	Kaji masalah dan bincang dengan PK/KB jika tindakan pembedulan tidak berkesan atau tidak dapat dilaksanakan.
	16.	Sediakan laporan tindakan pembedulan (LTPb) PK(P).KONEL.05(L2).
	17.	Serah laporan tindakan pembedulan kepada PK
<b>PK/TPK</b>	18.	Terima laporan dan sediakan ulasan.
	19.	Kemukakan kepada PB.
<b>PB</b>	20.	Terima laporan dan kaji .
	21.	Bincang dengan PK atau arah untuk mengkaji semula tindakan pembedulan yang dirangka atau bincang dalam mesyuarat.
	22.	Luluskan dan arah pelaksanaan tindakan pembedulan.
<b>PK/TPK</b>	23.	Sampaikan keputusan kepada KB/KU/PW/PP untuk perlaksanaan tindakan pembedulan / penyelesaian.
<b>KB/KU/PW/PP</b>	24.	Laksanakan tindakan pembedulan / penyelesaian.
	25.	Rekod tindakan pembedulan / penyelesaian dan pantau
<b>PT</b>	26.	Faillkan semua laporan tindakan pembedulan / penyelesaian dan pemantauan.

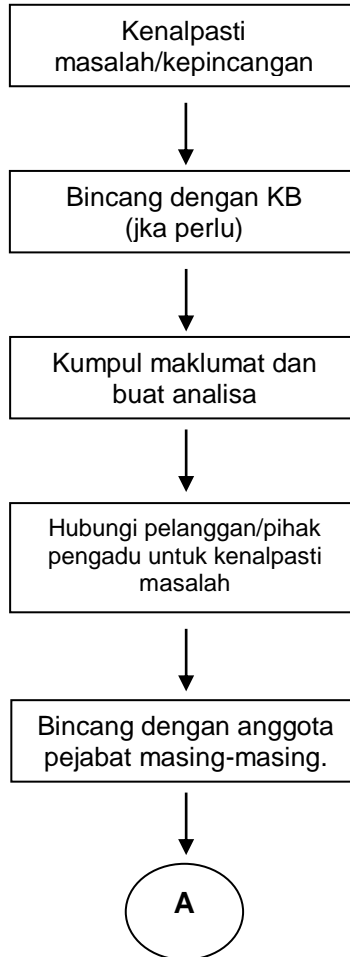
	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN</b>	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>PK(P).KONEL.05</b>
		<b>NO. KELUARAN</b>	<b>01</b>
		<b>NO. PINDAAN</b>	<b>01</b>
		<b>TARIKH KUATKUASA</b>	<b>20 SEPTEMBER 2022</b>
		<b>MUKA SURAT</b>	<b>8 / 10</b>

## 8.0 CARTA ALIRAN PROSES


### TANGGUNGJAWAB

PK/TPK

KB/KU/PW/PP

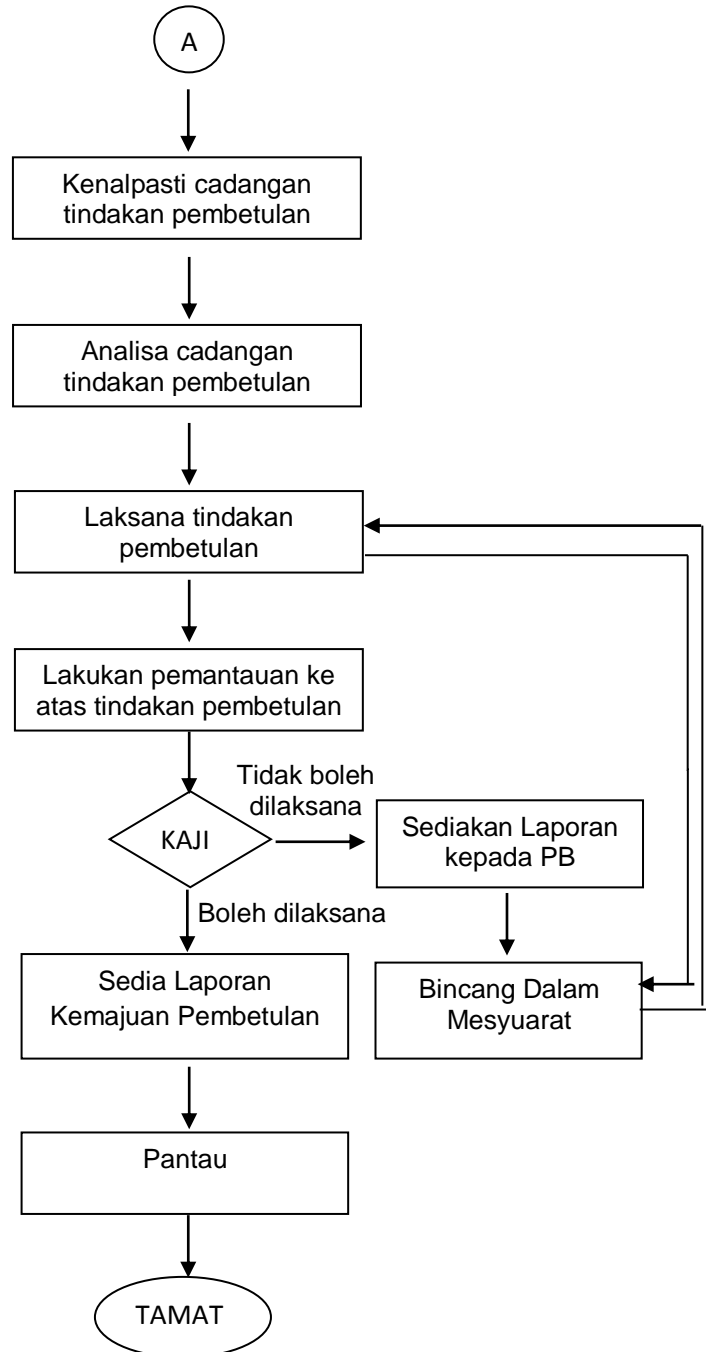





	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN</b>	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>PK(P).KONEL.05</b>
		<b>NO. KELUARAN</b>	<b>01</b>
		<b>NO. PINDAAN</b>	<b>01</b>
		<b>TARIKH KUATKUASA</b>	<b>20 SEPTEMBER 2022</b>
		<b>MUKA SURAT</b>	<b>9 / 10</b>

**TANGGUNGJAWAB**

PK/TPK



	<b>PROSEDUR TINDAKAN PEMBETULAN</b>	<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>PK(P).KONEL.05</b>
		<b>NO. KELUARAN</b>	<b>01</b>
		<b>NO. PINDAAN</b>	<b>01</b>
		<b>TARIKH KUATKUASA</b>	<b>20 SEPTEMBER 2022</b>
		<b>MUKA SURAT</b>	<b>10 / 10</b>

## 9.0 REKOD KUALITI

<b>BIL</b>	<b>JENIS REKOD</b>	<b>LOKASI</b>	<b>TEMPOH PENYIMPANAN</b>
1.	Rekod Maklumbalas Pelanggan	Fail Pusat	5 Tahun
2.	Laporan Ketakakuran	Fail Pusat	5 Tahun
3.	Kajian Kepuasan Pelanggan	Fail Pusat	5 Tahun
4.	Minit Mesyuarat Pengurusan	Fail Pusat	5 Tahun
5.	Laporan Pencapaian Prestasi	Fail Pusat	5 Tahun
6.	Fail Laporan Tindakan Pembetulan	Fail Pusat	5 Tahun

## 10.0 LAMPIRAN

<b>BIL</b>	<b>TAJUK</b>	<b>LAMPIRAN</b>	<b>RUJUKAN DOKUMEN</b>
1.	Borang Laporan Ketua Jabatan Mengenai Aduan	LAMPIRAN 1	PK(P).KONEL.05(L1)
2.	Borang Laporan Tindakan Pembetulan (LTPb)	LAMPIRAN 2	PK(P).KONEL.05(L2)
3.	Borang Laporan Maklumbalas Tindakan Pembetulan Ke Atas Aduan	LAMPIRAN 3	PK(P).KONEL.05(L3)