



LPHS MANUAL KUALITI

SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001 : 2015

**PENGURUSAN PERUMAHAN DAN
HARTANAH NEGERI SELANGOR**







SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001 : 2015

**PENGURUSAN PERUMAHAN DAN HARTANAH
NEGERI SELANGOR**

MANUAL KUALITI

PERKARA	DISEMAK OLEH	DILULUSKAN OLEH
NAMA	NORMALIZA BINTI MD RAYIS A.M.S., P.J.K.	DATO' TPr DR. JUHARI BIN AHMAD D.I.M.P., A.M.N., S.I.S., A.M.S.
JAWATAN	KETUA PENOLONG PENGARAH (BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN)	PENGARAH EKSEKUTIF
TANDATANGAN		
TARIKH	26 JAN 2023	27 JAN 2023

PERKARA	MUKA SURAT
6. PERANCANGAN 6.1 Tindakan Menyatakan Risiko Dan Peluang 6.2 Objektif Kualiti Dan Perancangan Untuk Mencapainya 6.3 Perancangan Perubahan	16 – 17
7. SOKONGAN 7.1 Sumber 7.2 Kekompetenan 7.3 Kesedaran 7.4 Komunikasi 7.5 Maklumat Didokumentasikan	18 – 23
8. OPERASI 8.1 Perancangan Dan Kawalan Operasi 8.2 Keperluan Untuk Produk Dan Perkhidmatan 8.3 Rekabentuk Dan Pembangunan Produk Dan Perkhidmatan 8.4 Kawalan Terhadap Proses, Produk Dan Perkhidmatan Sediaan Luar 8.5 Penyediaan Pengeluaran Dan Perkhidmatan 8.6 Pelepasan Produk Dan Perkhidmatan 8.7 Kawalan Output Yang Tak Akur	23 – 38
9. PENILAIAN PRESTASI 9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisa Dan Penilaian 9.2 Audit Dalaman 9.3 Kajian Semula Pengurusan	39 – 42
10. PENAMBAHBAIKAN 10.1 Am 10.2 Ketakakuran Dan Tindakan Pembetulan 10.3 Penambahbaikan Berterusan	42 – 44

1. PENGENALAN

1.1 Objektif Manual Kualiti

Manual kualiti ini disediakan sebagai panduan dan rujukan untuk pihak pengurusan dan semua anggota kerja Lembaga Perumahan dan Hartanah Selangor (LPHS) bagi memastikan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti (SPK) dan penyampaian produk dan perkhidmatan LPHS memenuhi keperluan dan memuaskan hati pelanggan serta pihak berkepentingan berasaskan perundangan dan peraturan yang berkuat kuasa di LPHS serta mematuhi piawaian Standard Antarabangsa MS ISO 9001 : 2015.

2. MAKLUMAT MENGENAI ORGANISASI

2.1 Latar Belakang Organisasi

LPHS ditubuhkan melalui Enakmen Lembaga Perumahan dan Hartanah Selangor yang diwartakan di bawah Warta Kerajaan Negeri Selangor Jilid 54 No. 26 bertarikh 26 Disember 2001. LPHS adalah suatu pertubuhan perbadanan (*body corporate*) Kerajaan Negeri Selangor yang boleh mendakwa dan didakwa.

Pejabat induk LPHS beroperasi di Tingkat 5, Podium Utara, Bangunan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, 40503 Shah Alam, Selangor Darul Ehsan.

2.6 Objektif Organisasi

Objektif LPHS adalah untuk memastikan setiap keluarga mempunyai satu kediaman di Negeri Selangor. Justeru itu, bagi merealisasikan hasrat tersebut pembangunan perumahan dan hartanah di negeri Selangor perlu dilaksanakan secara holistik yang melibatkan aspek fizikal, ekonomi, sosial dan sebagainya.

2.7 Fungsi Organisasi

LPHS melaksanakan fungsi berdasarkan Enakmen Lembaga Perumahan dan Hartanah Selangor 2001 seperti berikut :

- a) Memberi nasihat kepada Pihak Berkuasa Negeri mengenai dasar-dasar, cara-cara dan kaedah-kaedah bagi menggalakkan dan memudahkan pembangunan perumahan dan hartanah.
- b) Memudahkan pembangunan perumahan dan hartanah secara am dan perumahan dan hartanah harga kawalan secara khususnya.
- c) Melaksanakan dan memberi kesan kepada apa-apa dasar, arahan atau perintah Pihak Berkuasa Negeri.
- d) Membangun, menerima pakai dan melaksanakan dasar-dasar, panduan-panduan, piawaian-piawaian dan kaedah-kaedah mengenai pembangunan pengurusan dan peruntukan perumahan awam serta perumahan dan hartanah harga kawalan.
- e) Melaksanakan peranan penyelarasan antara agensi untuk membolehkan kemajuan dan pelaksanaan perumahan dan hartanah secara pesat.

3. SKOP

3.1 Skop SPK LPHS

SPK LPHS adalah seperti berikut :

- a) Pelaksanaan Dasar Pembangunan Hartanah Harga Kawalan.
- b) Pengurusan Penawaran Rumah Dan Pindah Milik Hartanah Harga Kawalan.
- c) Pengurusan Bantuan Komuniti.

4. KONTEKS ORGANISASI

4.1 Memahami Organisasi Dan Konteksnya

LPHS hendaklah menentukan isu luaran dan dalaman yang relevan dengan :

- a) Tujuan dan hala tuju strategik LPHS.
- b) Kesan yang mempengaruhi kemampuan LPHS untuk mencapai hasil yang ditetapkan daripada SPK LPHS.

LPHS perlu memantau dan mengkaji semula maklumat berkaitan isu luaran dan dalaman ini.

Walau bagaimanapun, terdapat keperluan MS ISO 9001: 2015 yang tidak terpakai untuk skop SPK LPHS iaitu seperti berikut :

a) Klausa 7.1.5 – Sumber Pemantauan dan Pengukuran

Justifikasi Pengecualian :

Produk dan perkhidmatan yang disediakan LPHS tidak melibatkan aktiviti keperluan kesahan hasil pengukuran dan pengecualian ini juga tidak akan menjejaskan keupayaan atau tanggungjawab LPHS bagi memastikan keakuran produk dan perkhidmatan LPHS dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Skop SPK LPHS hendaklah tersedia dan diselenggarakan sebagai maklumat didokumentasikan.

4.4 Sistem Pengurusan Kualiti Dan Proses-Prosesnya

4.4.1 LPHS hendaklah mewujudkan, melaksanakan, menyelenggarakan dan menambah baik secara berterusan SPK, termasuk proses yang diperlukan dan saling tindaknya, selaras dengan keperluan standard antarabangsa MS ISO 9001:2015.

LPHS hendaklah menentukan dan menggunakan proses yang diperlukan untuk SPK seperti berikut :

- a) Input yang diperlukan dan output yang dijangkakan daripada proses ini.
- b) Urutan dan saling tindak proses ini.

5. KEPIMPINAN

5.1 Kepimpinan Dan Komitmen

5.1.1 Pengurusan Atasan LPHS hendaklah menunjukkan kepimpinan dan komitmen tentang SPK dengan :

- a) Mengambil kebertanggungjawaban terhadap keberkesanan SPK.
- b) Memastikan dasar kualiti dan objektif kualiti diwujudkan untuk SPK dan ianya bersesuaian dengan konteks dan hala tuju strategik organisasi.
- c) Memastikan integrasi keperluan SPK ke dalam aktiviti teras LPHS.
- d) Menggalakkan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko.
- e) Memastikan sumber yang diperlukan untuk SPK adalah tersedia.
- f) Mengkomunikasikan pentingnya pengurusan kualiti yang berkesan dan keakuran terhadap keperluan SPK.
- g) Memastikan bahawa SPK mencapai hasil yang dimaksudkan.
- h) Melibatkan, mengarah dan menyokong pekerja supaya menyumbang kepada keberkesanan SPK.
- i) Menggalakkan penambahbaikan.

- b) Sebagai asas untuk mewujudkan, menilai semula dan menyelenggara objektif kualiti LPHS.
- c) Menyatakan komitmen untuk memenuhi keperluan yang berkaitan.
- d) Menyatakan komitmen untuk menambahbaik secara berterusan SPK.

5.2.2 Mengkomunikasikan Dasar Kualiti

Pengurusan Atasan LPHS akan memastikan Dasar Kualiti LPHS hendaklah :

- a) Tersedia (diwujudkan) dan disenggara sebagai maklumat didokumentasikan.
- b) Dikomunikasikan, difahami dan digunakan dalam LPHS.
- c) Tersedia untuk pihak berkepentingan yang relevan mengikut kesesuaian.

Dasar Kualiti LPHS seperti di Lampiran 4.

5.3 Peranan, Tanggungjawab Dan Bidang Kuasa

Pengurusan Atasan LPHS perlu memastikan tanggungjawab dan bidang kuasa bagi peranan yang relevan ditetapkan, dikomunikasikan dan difahami oleh anggota kerja LPHS. Tanggungjawab dan bidang kuasa tersebut boleh juga merujuk kepada akauntabiliti anggota kerja LPHS dalam Deskripsi Tugas (*Job Description*) bagi jawatan yang disandang.

- g) Dikemaskini mengikut kesesuaian.

6.2.2 Apabila merancang cara untuk mencapai Objektif Kualiti, LPHS hendaklah menentukan :

- a) Apa yang akan dilakukan.
- b) Sumber yang diperlukan.
- c) Siapa yang bertanggungjawab.
- d) Bila akan disiapkan.
- e) Cara hasil akan dinilai.

Rujuk Objektif Kualiti seperti di Lampiran 6.

6.3 Merancang Perubahan

Apabila LPHS menentukan keperluan untuk mengubah SPK, perubahan itu hendaklah dilaksanakan dengan cara yang terancang (klausa 4.4). LPHS hendaklah memberi pertimbangan terhadap :

- a) Tujuan perubahan dan kesan yang mungkin berlaku.
- b) Integriti SPK.
- c) Ketersediaan sumber.
- d) Pengagihan atau pengagihan semula tanggungjawab dan bidang kuasa.

- b) Peralatan termasuk perkakasan dan perisian.
- c) Sumber pengangkutan.
- d) Teknologi maklumat dan komunikasi.

LPHS melaksanakan penyelenggaraan kelengkapan / infrastruktur di bawah hak milik LPHS seperti berikut :

PERKARA	SASARAN	RUJUKAN
Perkakasan / Perisian teknologi maklumat	Objektif kualiti / sasaran kerja tahunan	Dasar Keselamatan ICT
Peralatan / Perkakasan	Objektif kualiti / sasaran kerja tahunan	Pekeliling Aset
Utiliti	Sasaran Kerja Tahunan	Sasaran Kerja Tahunan

Penyelenggaraan prasarana yang melibatkan pihak luar dikawal mengikut kontrak, perjanjian dan spesifikasi yang ditetapkan.

Selain itu, LPHS juga perlu memastikan penyelenggaraan bersesuaian dibuat kepada bangunan dan kelengkapan / infrastruktur bukan di bawah hak milik LPHS dengan pemberitahuan secara bertulis kepada pemilik bangunan / aset.

Pengetahuan LPHS diperolehi berdasarkan :

- a) Sumber Dalaman (contoh : myPortfolio, Program Mentor-Mentee)
- b) Sumber Luaran (contoh : Akta / Pekeliling / Garis Panduan Kerajaan)

7.2 Kekompetenan

Kompetensi anggota kerja LPHS adalah berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dalam Deskripsi Tugas (*Job Description*) bagi setiap jawatan. LPHS telah menyediakan Pelan Operasi Latihan sebagai panduan pengurusan program latihan bagi meningkatkan kompetensi anggota kerja LPHS.

7.3 Kesedaran

LPHS hendaklah memastikan bahawa semua anggota kerja mengetahui dan memahami :

- a) Polisi / Dasar Kualiti.
- b) Objektif Kualiti yang relevan dengan mereka.
- c) Sumbangan mereka kepada keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk faedah dan peningkatan prestasi.
- d) Implikasi (kesan negatif / buruk) jika tidak akur kepada keperluan SPK.

7.5.3 Kawalan Maklumat Didokumentasikan

7.5.3.1 Maklumat didokumentasikan yang diperlukan SPK dan standard antarabangsa MS ISO 9001 : 2015 termasuk yang berasal dari luar (yang ditentukan penting dan relevan oleh LPHS) perlu dikawal untuk memastikan ianya tersedia dan sesuai untuk digunakan berdasarkan peraturan kerajaan atau peraturan LPHS yang ditetapkan.

7.5.3.2 Ini adalah termasuk aktiviti pengedaran, pengaksesan, penyimpanan dan pemeliharaan (sentiasa mudah / dapat dibaca), kawalan ke atas perubahan (kawalan versi), penyimpanan dan pelupusan.

Maklumat didokumentasikan berkaitan bukti keakuran hendaklah dilindungi daripada pengubahan yang tidak disengajakan.

8. OPERASI

8.1 Perancangan Dan Kawalan Operasi

LPHS hendaklah merancang, melaksana dan mengawal proses (klausa 4.4) yang diperlukan bagi memenuhi keperluan untuk penyediaan produk dan perkhidmatan serta bagi melaksanakan tindakan yang ditentukan (klausa 6) seperti berikut :

- a) Menentukan keperluan untuk produk dan perkhidmatan.
- b) Mewujudkan kriteria untuk proses serta penerimaan produk dan perkhidmatan.

8.2.2 Penentuan Keperluan Untuk Produk Dan Perkhidmatan

LPHS hendaklah menentukan keperluan untuk produk dan perkhidmatan yang akan ditawarkan kepada pelanggan ditetapkan seperti berikut :

- a) Apa-apa keperluan berkanun dan peraturan yang digunapakai.
- b) Apa-apa yang difikirkan perlu oleh LPHS (contoh : objektif kualiti, manual kualiti, prosedur kualiti, senarai semak, *Term Of Reference* (TOR), *Standard Operating Procedure* (SOP) dan sebagainya).

8.2.3 Kajian Semula Keperluan Untuk Produk Dan Perkhidmatan

8.2.3.1 LPHS hendaklah menjalankan semakan sebelum memberikan komitmen untuk membekalkan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan seperti berikut :

- a) Keperluan yang ditetapkan oleh pelanggan termasuk keperluan semasa penerimaan serta selepas penerimaan produk dan perkhidmatan. Sekiranya tiada pernyataan didokumentasikan daripada pelanggan mengenai keperluan mereka, LPHS hendaklah membuat pengesahan tersebut sebelum produk dan perkhidmatan diterima oleh pelanggan.
- b) Keperluan tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi LPHS mendapati ianya adalah relevan untuk memastikan pembekalan produk dan perkhidmatan LPHS memenuhi keperluan pelanggan.
- c) Keperluan yang ditetapkan oleh organisasi.
- d) Keperluan berkanun dan peraturan yang digunapakai bagi produk dan perkhidmatan itu.

- c) Aktiviti penentusahan dan pengesahan reka bentuk dan pembangunan yang diperlukan.
- d) Tanggungjawab dan kuasa yang terlibat dalam proses reka bentuk dan pembangunan.
- e) Keperluan sumber dalaman dan luaran bagi reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan.
- f) Keperluan untuk mengawal antara muka dalam kalangan orang yang terlibat dalam proses reka bentuk dan pembangunan.
- g) Keperluan untuk penglibatan pelanggan dan pengguna dalam proses reka bentuk dan pembangunan.
- h) Keperluan untuk produk dan perkhidmatan seterusnya disediakan.
- i) Tahap kawalan yang dijangkakan untuk proses reka bentuk dan pembangunan oleh pelanggan dan pihak berkepentingan lain yang relevan.
- j) Maklumat didokumentasikan yang diperlukan untuk menunjukkan bahawa keperluan reka bentuk dan pembangunan telah dipenuhi.

- b) Membuat kajian dengan merujuk kepada sumber-sumber perundangan.
- c) Memberi direktif kepada rumusan dengan mengaplikasikan hasil kajian yang telah dibuat dalam bentuk ulasan perundangan.
- d) Membuat rujukan dengan Kamar Penasihat Undang-Undang Negeri atau lain-lain pihak berkuasa bagi tujuan verifikasi dan validasi ke atas ulasan perundangan yang disediakan sekiranya perlu.

8.3.4 Kawalan Reka Bentuk Dan Pembangunan

LPHS hendaklah mengenakan kawalan untuk proses reka bentuk dan pembangunan bagi memastikan bahawa :

- a) Hasil yang dihendak dicapai ditetapkan.
- b) Kajian semula dijalankan bagi menilai keupayaan hasil reka bentuk dan pembangunan untuk memenuhi keperluan.
- c) Aktiviti penentusahan dijalankan bagi memastikan bahawa output reka bentuk dan pembangunan memenuhi keperluan input.
- d) Aktiviti pengesahan dijalankan bagi memastikan produk dan perkhidmatan yang dihasilkan memenuhi keperluan untuk pemakaian yang tertentu atau kegunaan yang dimaksudkan.
- e) Apa-apa tindakan yang perlu diambil terhadap masalah yang dikenal pasti semasa kajian semula atau aktiviti penentusahan dan pengesahan.

8.4 Kawalan Terhadap Proses, Produk Dan Perkhidmatan Sediaan Luar

8.4.1 LPHS hendaklah memastikan proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar memenuhi keperluan yang ditetapkan.

LPHS hendaklah menentukan kawalan yang akan digunapakai bagi proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar adalah termasuk :

- a) Produk dan perkhidmatan oleh penyedia luar untuk dijadikan sebahagian daripada produk dan perkhidmatan LPHS.
- b) Produk dan perkhidmatan disediakan secara terus kepada pelanggan oleh penyedia luar bagi pihak LPHS.
- c) Proses atau sebahagian proses yang disediakan oleh penyedia luar berdasarkan keputusan yang dibuat oleh LPHS.

LPHS perlu menentukan dan menggunakan kriteria bagi penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi dan penilaian semula untuk penyedia luar berdasarkan keupayaan mereka untuk menyediakan proses, produk dan perkhidmatan selaras dengan keperluan yang telah ditetapkan LPHS.

8.4.2 Jenis Dan Takat Kawalan

LPHS hendaklah memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan yang sediaan luar tidak memberi kesan terhadap keupayaan LPHS untuk membekalkan produk dan perkhidmatan selaras dengan keperluan pelanggan.

LPHS juga hendaklah membuat pembayaran kepada pembekal dan kontraktor dalam tempoh yang ditetapkan dalam objektif kualiti / sasaran kerja berdasarkan senarai semak dokumen pembayaran yang ditetapkan.

8.4.3 Maklumat Untuk Penyedia Luar

LPHS hendaklah memastikan kecukupan keperluan sebelum berkomunikasi dengan penyedia luar tentang keperluannya untuk :

- a) Proses, produk dan perkhidmatan yang akan disediakan.
- b) Kelulusan untuk :
 - i- Produk dan perkhidmatan.
 - ii- Kaedah, proses dan peralatan.
 - iii- Pelepasan produk dan perkhidmatan.
- c) Kekompetenan termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan oleh seseorang.
- d) Saling tindak penyedia luar dengan LPHS.
- e) Kawalan dan pemantauan prestasi penyedia luar yang akan digunapakai oleh LPHS.
- f) Aktiviti penentusahan atau pengesahan yang dijalankan di premis pembekal oleh LPHS atau pelanggan LPHS.

- h) Pelaksanaan aktiviti pelepasan, hantar serah dan selepas hantar serah.

8.5.2 Pengenalpastian Dan Kebolehkesanan

LPHS hendaklah membuat pemantauan dan pengukuran sepanjang penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan bagi mengenalpasti output dan memastikan keakuratan produk dan perkhidmatan.

LPHS hendaklah mengawal pengenalpastian unik output dan hendaklah menyimpan maklumat didokumentasikan yang perlu untuk membolehkan kebolehkesanan.

8.5.3 Harta Hakmilik Pelanggan Atau Penyedia Luar

LPHS hendaklah menjaga harta kepunyaan pelanggan atau penyedia luar ketika ianya berada di bawah kawalan atau sedang digunakan oleh LPHS. LPHS hendaklah mengenalpasti, menentusahkan, melindungi dan menjaga harta pelanggan atau penyedia luar yang disediakan untuk kegunaan atau dijadikan sebahagian dari produk dan perkhidmatan.

Jika harta pelanggan atau penyedia luar hilang, rosak atau didapati tidak sesuai untuk digunakan, LPHS hendaklah melaporkan hal itu kepada pelanggan atau penyedia luar dan menyimpan maklumat didokumentasikan mengenai perkara tersebut.

Harta pelanggan atau penyedia luar boleh termasuk bahan, komponen, peralatan, premis, harta intelek dan data peribadi.

8.5.6 Kawalan Perubahan

LPHS hendaklah menyemak semula dan mengawal perubahan terhadap pengeluaran atau penyediaan perkhidmatan, setakat yang perlu bagi memastikan keakuran berterusan terhadap keperluan.

8.6 Pelepasan Produk Dan Perkhidmatan

LPHS hendaklah melaksanakan perkiraan terancang pada tahap yang sesuai untuk menentusahkan bahawa keperluan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi.

Pelepasan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan tidak perlu diteruskan sehingga perkiraan terancang disiapkan dengan memuaskan, melainkan jika diluluskan sebaliknya oleh pihak berkuasa yang relevan dan jika berkenaan oleh pelanggan.

8.7 Kawalan Output Tak Akur

8.7.1 LPHS hendaklah memastikan bahawa output tak akur terhadap keperluannya dikenalpasti dan dikawal bagi mencegah penggunaannya atau dihantar serah.

LPHS hendaklah mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan keadaan ketakuran bagi produk dan perkhidmatan termasuk yang dikesan selepas hantar serah produk, semasa atau selepas penyediaan perkhidmatan.

9. PENILAIAN PRESTASI

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis Dan Penilaian

9.1.1 LPHS hendaklah menilai prestasi dan keberkesanan SPK.

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

LPHS memantau persepsi pelanggan berdasarkan kajian kepuasan pelanggan melalui medium komunikasi yang bersesuaian pada setiap tahun (bulan Januari sehingga bulan Disember). Maklumat kepuasan pelanggan tersebut hendaklah dianalisis untuk menentukan tahap kepuasan pelanggan serta tindakan penambahbaikan yang bersesuaian dan berkesan.

9.1.3 Analisis Dan Penilaian

LPHS hendaklah menganalisis serta menilai data dan maklumat berkenaan perkara berikut :

- a) Keakuran produk dan perkhidmatan.
- b) Tahap kepuasan pelanggan.
- c) Prestasi dan keberkesanan SPK.
- d) Tahap keberkesanan ke atas perancangan yang telah dilaksanakan.
- e) Keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang.

- c) Maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan SPK termasuk trend dalam :
 - i- Kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan.
 - ii- Tahap pencapaian Objektif Kualiti.
 - iii- Prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan.
 - iv- Ketakakuran dan tindakan pembetulan.
 - v- Hasil pemantauan dan pengukuran.
 - vi- Keputusan audit dalaman.
 - vii- Prestasi pembekal luar.
- d) Kecukupan sumber.
- e) Keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang.
- f) Peluang untuk penambahbaikan (boleh diambilkira daripada kajian kepuasan pelanggan, aduan pelanggan, keputusan Audit Dalaman dan pencapaian Objektif Kualiti).

10.2 Ketakakuran Dan Tindakan Pembetulan

10.2.1 Sekiranya ketakakuran berlaku termasuk sumber daripada aduan, LPHS hendaklah :

- a) Mengambil tindakan terhadap ketakakuran yang berlaku (termasuk tindakan untuk mengawal dan membetulkannya serta menguruskan akibatnya).
- b) Menganalisis ketakakuran tersebut seperti berikut :
 - i- Menentukan punca ketakakuran
 - ii- Menentukan jika ketakakuran tersebut adalah berulang atau boleh berlaku lagi.
- c) Melaksanakan tindakan yang diperlukan termasuk menghapuskan punca ketidakakuran. Tindakan pembetulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketidakakuran yang dihadapi. Kaedah pelaksanaan dan tindakan pembetulan yang diambil ke atas ketakakuran hendaklah mengikut Prosedur Tindakan Pemulihan.
- d) Menyemak semula keberkesanan tindakan pembetulan yang diambil.
- e) Mengemaskini risiko dan peluang sekiranya perlu.
- f) Melakukan perubahan kepada sistem pengurusan kualiti, jika perlu.