MS ISO 9001 : 2015

"Satu *Standard* Bertulis Yang Menetapkan Keperluan Asas Kehendak Dan Kepuasan Pelanggan Dan *Stake Holder* (Pihak Berkepentingan)"

KEPERLUAN BARU YANG DIPERKENALKAN DALAM STANDARD MS ISO 9001 : 2015

- **KONTEKS ORGANISASI :** memahami keperluan organisasi dan harapan pihak yang berkepentingan / pelanggan serta skop sistem pengurusan kualiti
- **PENGURUSAN RISIKO :** satu kaedah yang sistematik bagi mengenalpasti, menilai ancaman risiko dan mengenalpasti kaedah mengurangkan risiko
- Tiada keperluan wajib menyediakan dokumen manual kualiti
- Tiada keperluan wajib jawatan wakil pengurusan
- Tiada keperluan wajib tindakan pencegahan

PRINSIP KUALITI MS ISO 9001 : 2015

a. **Fokus kepada pelanggan (harapan dan keperluan pelanggan)**
   Sentiasa memnuhi keperluan pelanggan dan *stakeholder* / pihak berkepentingan setiap masa.

b. **Kepimpinan (tuju arah dan sokongan)**
   Penglibatan pengurusan atasan dalam setiap aspek pengurusan
   Contoh : merancang, melaksana, mengawal dan memantau

c. **Penglibatan (Penyertaan dan Akauntabiliti)**
   Penglibatan semua peringkat tenaga kerja dalam sistem penyampaian perkhidmatan

d. **Pendekatan Proses (Kecekapan dan Keberkesanan)**
   Keupayaan menggunakan sumber dan aktiviti yang berkaitan diuruskan sebagai satu proses

PRINSIP KUALITI MS ISO 9001 : 2015

e. Penambahbaikan (Terhadap Produk dan Proses)
Menerapkan dan melaksanakan budaya penambahbaikan berterusan dalam sistem pengurusan

f. Keputusan berdasarkan fakta nyata (*Statistic* dan *Trends*)
Keputusan dibuat berdasarkan data dan maklumat yang nyata dan releven

g. Hubungan Pengurusan
Memastikan hubungan dengan pelanggan dan pihak berkepentingan sentiasa terjalin baik bagi menjaminkan produk perkhidmatan dapat disampaikan dengan berkesan

PERBEZAAN ISO 9001 : 2008 DAN ISO 9001 : 2015

	MS ISO 9001 : 2008		MS ISO 9001 : 2015
1	Skop	1	Skop
2	Rujukan Normatif	2	Rujukan Normatif
3	Takrifan Istilah	3	Takrifan Istilah
4	Sistem Pengurusan Kualiti	4	Konteks Organisasi
5	Tanggungjawab Pengurusan	5	Kepimpinan
6	Pengukuran Sumber	6	Perancangan -Pengurusan Risiko -Perancangan Organisasi

PERBEZAAN ISO 9001 : 2008 DAN ISO 9001 : 2015

MS ISO 9001 : 2008		MS ISO 9001 : 2015	
7	Penghasilan Produk	7	Sokongan
8	**Pengukuran, Analisa Dan Penambahbaikan**	8	Operasi
		9	Penilaian Prestasi
		10	Penambahbaikan

PENGURUSAN PERUMAHAN DAN HARTANAH NEGERI SELANGOR

LEMBAGA PERUMAHAN DAN HARTANAH SELANGOR AKAN MELAKSANAKAN PENGURUSAN PERUMAHAN DAN HARTANAH NEGERI SELANGOR MENERUSI PERANCANGAN YANG SISTEMATIK SERTA BERKESAN DEMI KEPUASAN PELANGGAN DAN PENAMBAHBAIKAN YANG BERTERUSAN

OBJEKTIF KUALITI
LEMBAGA PERUMAHAN DAN HARTANAH SELANGOR

BIL	BAHAGIAN	PROSES PENGURUSAN	OBJEKTIF KUALITI	BAHAGIAN / UNIT
1	Perumahan	Penawaran Hartanah Harga Kawalan	Pengeluaran surat tawaran 5 hari bekerja daripada semakan dokumen diterima daripada pemaju / individu	Unit Penawaran & Kehidupan Bandar
2			Penyediaan Kertas Pertimbangan nama pemohon dan dikemukakan kepada YB Dato' Setiausaha Kerajaan Negeri dalam tempoh 3 hari bekerja	
3		Pindah Milik Hartanah Harga Kawalan	Permohonan kebenaran pindah milik hartanah harga kawalan diproses dalam tempoh 7 hari bekerja	Unit Urusniaga
4			Surat keputusan dikeluarkan dalam tempoh 2 hari bekerja dari tarikh penerimaan fail	
5			Permohonan rayuan kebenaran pindah milik hartanah harga kawalan diproses dalam tempoh 10 hari bekerja	

OBJEKTIF KUALITI
LEMBAGA PERUMAHAN DAN HARTANAH SELANGOR

BIL	BAHAGIAN	PROSES PENGURUSAN	OBJEKTIF KUALITI	BAHAGIAN / UNIT
6	Perumahan	Bantuan komuniti	Permohonan bantuan komuniti diproses dalam tempoh 5 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan	i. Unit Pengurusan Bangunan ii. Unit Pembangunan Komuniti
7	Pembangunan	Pemantauan Pembinaan Projek Rumah Selangorku	Laporan pemantauan disediakan sebanyak 4 kali setahun sehingga projek memperolehi Perakuan Siap dan Pematuhan	Unit Senibina & Rekabentuk
8		Pengeluaran Perakuan Siap Kerja / Perakuan Kerja Tidak Siap Kepada Kontraktor	Pengeluaran perakuan siap kerja / perakuan kerja tidak siap kepada kontraktor dalam tempoh 7 hari bekerja daripada tarikh jangkaan siap kerja	Unit Penilaian Projek
9	Khidmat Pengurusan	Latihan	Semua kakitangan mendapat latihan sekurang-kurangnya 3 hari setahun	Unit Pengurusan Sumber Manusia
10		Penyelenggaraan ICT	Penyelenggaraan peralatan dan perkakasan ICT 100% mengikut jadual (4 Kali setahun)	Unit Teknologi Maklumat

OBJEKTIF KUALITI
LEMBAGA PERUMAHAN DAN HARTANAH SELANGOR

BIL	BAHAGIAN	PROSES PENGURUSAN	OBJEKTIF KUALITI	BAHAGIAN / UNIT
11	Khidmat Pengurusan	Penyelenggaraan ICT	Tindakan baik pulih dilaksanakan dalam tempoh 3 hari bekerja	Unit Teknologi Maklumat
12		Bayaran Perolehan Bekalan, Perkhidmatan Dan Kerja	Pembayaran kepada pembekal / kontraktor dilaksanakan dalam tempoh 10 hari bekerja selepas invoice diterima	Unit Kewangan
13	Audit Dalam & Integriti	Laporan Audit Dalam	Laporan Audit Dalam dikeluarkan dalam tempoh 30 hari bekerja daripada tarikh akhir pengauditan	Bahagian Audit Dalam & Integriti

9001 : 2015

OBJEKTIF KUALITI
LEMBAGA PERUMAHAN DAN HARTANAH SELANGOR

BIL	BAHAGIAN	PROSES PENGURUSAN	OBJEKTIF KUALITI	BAHAGIAN / UNIT
14	Perundangan	Ulasan Perundangan	Semakan dokumen perjanjian dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh akhir penerimaan dokumen	Bahagian Perundangan
15	Korporat Dan Aduan	Aduan Dan Maklumbalas Pelanggan	Pengurusan aduan pelanggan dalm tempoh 14 hari bekerja seperti berikut : i. Maklumbalas aduan pelanggan diambil dalam tempoh 3 hari bekerja ii. Tindakan susulan diambil dalam tempoh 11 hari bekerja	Bahagian Korporat & Aduan
16		Kajian Kepuasan Pelanggan	Mencapai 85% keputusan kajian kepuasan pelanggan pada tahap memuaskan bagi tempoh setahun	

CARTA PERBATUAN PELAKSANAAN MS ISO 9001 : 2015
LEMBAGA PERUMAHAN DAN HARTANAH SELANGOR

BIL.	PERKARA	2016			2017												2018	
		OKT	NOV	DIS	JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	JAN	FEB
1.	LATIHAN																	
	Pemahaman dan Pelaksanaan ISO 9001:2015						X											
	Penilaian Risiko							X										
	Dokumentasi ISO 9001:2015							X										
	Audit Dalam ISO 9001:2015	X																
2.	PENYEDIAAN DOKUMENTASI							X	X	X	X							
3.	PELAKSANAAN ISO 9001:2015 DI SEMUA BAHAGIAN YANG TERLIBAT DALAM SPK											X	X	X				
4.	AUDIT DALAM														X			
5.	MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)															X		
6.	PRA AUDIT OLEH SIRIM																X	
7.	AUDIT PENSIJILAN DARIPADA SIRIM																	X

PENGURUSAN RISIKO LPHS

Prosedur Pengurusan Risiko diguna pakai oleh semua Bahagian di LPHS dalam melaksanakan tindakan Pengurusan Risiko merangkumi pengenalpastian jenis risiko, strategi pengurangan, analisa dan langkah kawalan tambahan ke atas risiko yang tinggi

ANCAMAN
-Kemungkinan ancaman yang merosakkan, memudaratkan, mencacatkan sistem persekitaran, harta benda, kakitangan organisasi, pelanggan dan pihak berkepentingan

DEFINISI
- Mengenalpasti, menilai dan mengatur kepentingan risiko diikuti oleh penggunaan sumber secara teratur dan ekonomi bagi mengurangkan, memantau dan mengawal kemungkinan dan kesan peristiwa yang tidak diingini

PENGURUSAN RISIKO

KAWALAN RISIKO
- Satu proses atau langkah pencegahan yang diambil bagi mengurangkan risiko atau mengekalkan risiko

ANALISIS RISIKO
- Pengunaan maklumat / data untuk mengenalpasti ancaman dan jangkaan risiko secara sistematik

RISIKO
- Kebarangkalian wujudnya ancaman, kerosakan, kesan terhadap pencapaian objektif atau matlamat sesebuah organisasi

PROSES PENGURUSAN RISIKO

1. Perlantikan Jawatankuasa Pengurusan Risiko
2. Mengenalpasti Risiko
3. Analisa Risiko
4. Menilai Kategori Tahap Risiko
5. Strategi Menangani Risiko
6. Kawalan Risiko
7. Pemilihan Kawalan Risiko
8. Jenis Kawalan
9. Mendokumenkan Pelan Tindakan Pengurusan Risiko
10. Pengauditan Dan Pemantauan

PROSES PENGURUSAN RISIKO

SUMBER PENGENALPASTIAN RISIKO

1. Laporan siasatan kejadian
2. Rekod Kecederaan / Kemalangan
3. Laporan Program Perlindungan Kesihatan di tempat Kerja
4. Aduan Pemeriksaan tempat kerja
5. Aduan Pelanggan
6. Laporan soal selidik kerajaan / agensi atau audit dalam berkaitan dengan keselamatan atau kesihatan

MATRIK RISIKO

KEMUNGKINAN	KETERUKAN				
	1	2	3	4	5
5	5	10	15	20	25
4	4	8	12	16	20
3	3	6	9	12	15
2	2	4	6	8	10
1	1	2	3	4	5

FORMULA RISIKO

RISIKO = Kemungkinan x Keterukan

ANALISA RISIKO
(Kemungkinan Berlakunya Kejadian)

KEMUNGKINAN	CONTOH	KADAR
Kerap	- Kejadian mungkin berlaku kerap kali - Kejadian akan berterusan berlaku kecuali diambil tindakan untuk menyelesaikannya	5
Mungkin	- Kejadian berlaku beberapa kali - Kejadian akan lebih kerap berlaku jika proses atau kaedah yang sama digunakan	4
Sesekali	Kemungkinan tidak berlaku tetapi sesekali boleh berlaku	3
Jarang	Kejadian yang memang jarang berlaku	2
Tidak Mungkin / Mustahil	Kebarangkalian berlaku sangat mustahil atau tidak mungkin berlaku	1

ANALISA RISIKO
(Keterukan Bahaya)

KEMUNGKINAN	CONTOH	KADAR
Malapetaka	-Banyak Kerosakan Harta, Kehilangan Nyawa, Sistem Tergendala, Kemusnahan Alam Sekitar Berskala Besar	5
Kritikal	-Terdapat Kes Kematian, Kecederaan, Kerosakan Harta Benda, Alam Sekitar Berskala Sederhana	4
Sederhana	Kemalangan / Kecederaan Kecil Kesan Terhadap Alam Sekitar Kecil. Sistem Tergendala Pada Tahap Yang Boleh Dikawal	3
Minor	Kesan Alam Sekitar, Kerosakan Sistem Kecil, Kerosakan Harta Benda Kecil	2
Sedikit Sahaja	Tiada Kesan Alam Sekitar, Tiada Kesan Kepada Sistem	1

KAWALAN RISIKO

i. Terima
ii. Kurangkan
iii. Pindahkan / Penggantian
iv. Elakkan / Singkirkan / Hapuskan
v. Kawalan Pentadbiran Contoh : Prosedur / Peraturan

Bagi memastikan Pengurusan Risiko dilaksanakan secara berkesan mekanisme pemantauan LPHS dilakukan antaranya seperti berikut :

PEMANTAUAN

i. Audit Dalaman ISO
ii. Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko
iii. Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP)
iv. Audit SIRIM
v. Audit APPC / Star Rating