

B

4

Konteks Organisasi

4.1
Memahami organisasi dan konteksnya

4.2
Memahami keperluan dan ekspektasi pihak berkepentingan

4.3
Menentukan skop sistem pengurusan kualiti

4.4
Sistem pengurusan kualiti dan prosesnya

4.4.1
Proses SPK

4.4.2
Maklumat yang didokumenkan bagi SPK

4

Konteks
Organisasi

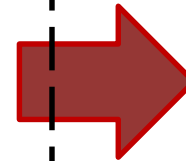
4.1
Memahami organisasi
dan konteksnya

Ringkasan

'Business
environment'

- Hendaklah tentukan:

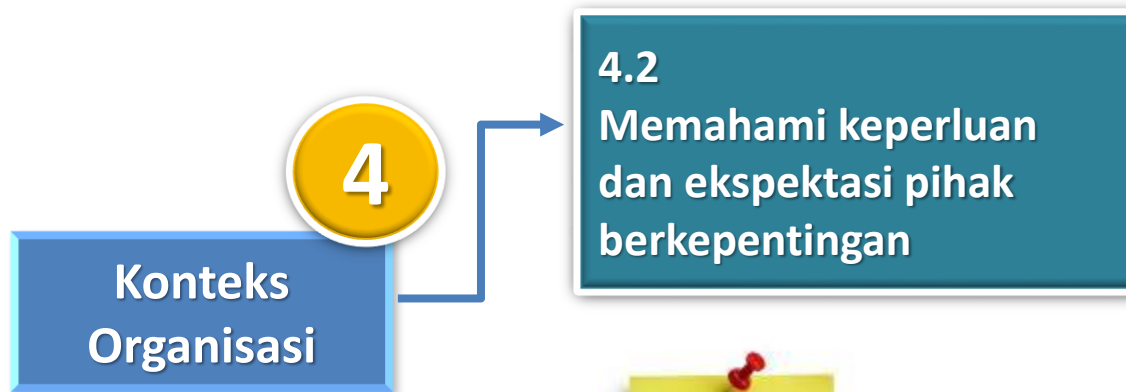
<p>Isu Luaran Persekitaran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perundangan • Teknologi • Persaingan • Budaya • Sosial • Ekonomi 	<p>Peringkat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antarabangsa • Kebangsaan • Tempatan <p>Isu Dalaman</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai • Budaya • Pengetahuan/ilmu • Prestasi
--	---



yang relevan dgn
matlamat &
arah tuju
strategik



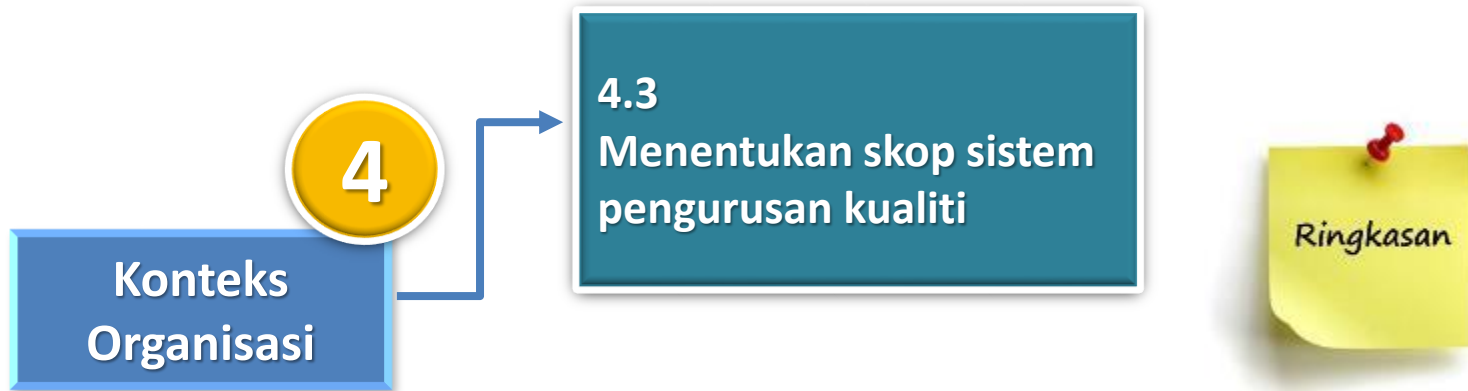
beri kesan kpd
pencapaian
keputusan SPK
yg dihasratkan



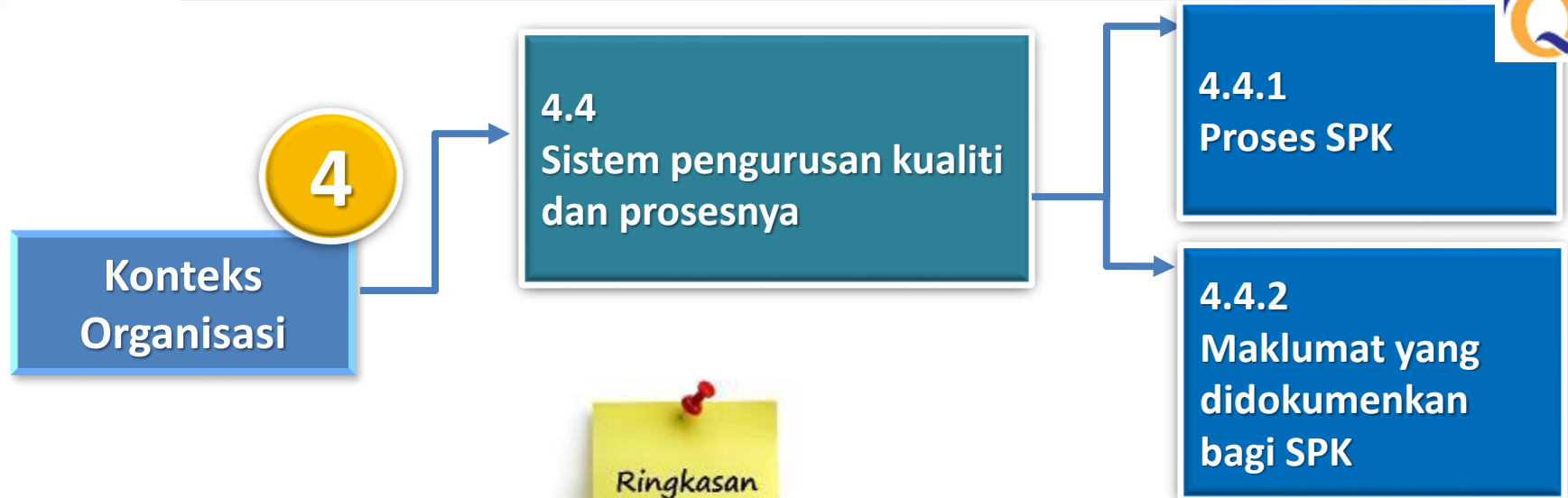
KONTEKS
ORGANISASI



- Tentukan mereka yang berkenaan.
- Keperluan mereka daripada SPK organisasi.



- Skop hendaklah ambil kira:
 - 4.1
 - 4.2
 - Produk dan perkhidmatan (p & p) organisasi
- Klausula boleh tidak dipakai (not applicable) jika tidak menjejaskan pencapaian keakuratan produk & perkhidmatan & kepuasan pelanggan.



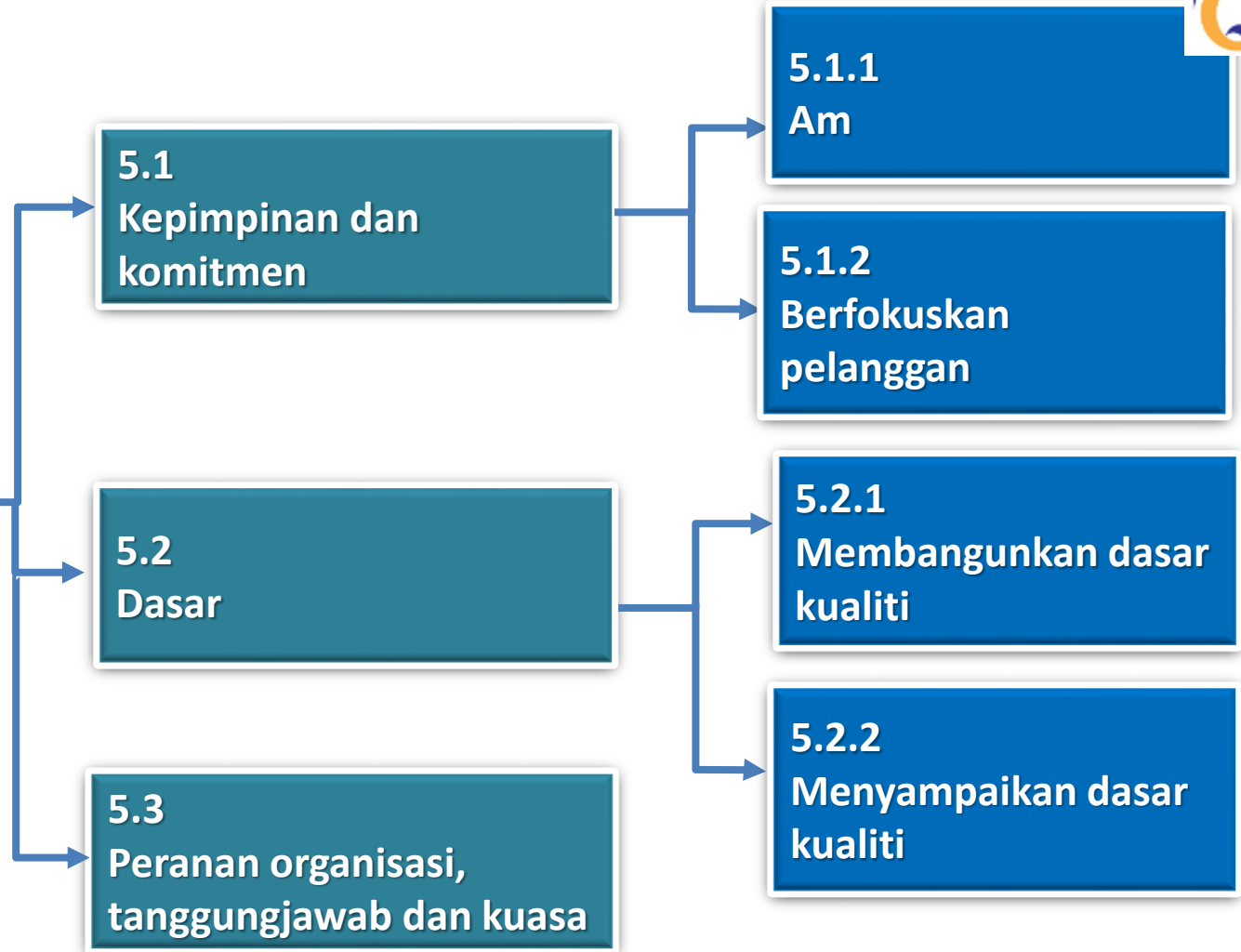
Ringkasan

- Hendaklah tentukan proses SPK bermula drp tentukan input sehingga tambahbaik proses SPK.
- Hendaklah kekalkan maklumat yang didokumenkan (dokumen & rekod)
 - *Maintain* – dokumen
 - *Retain* – rekod

B

5

Kepimpinan





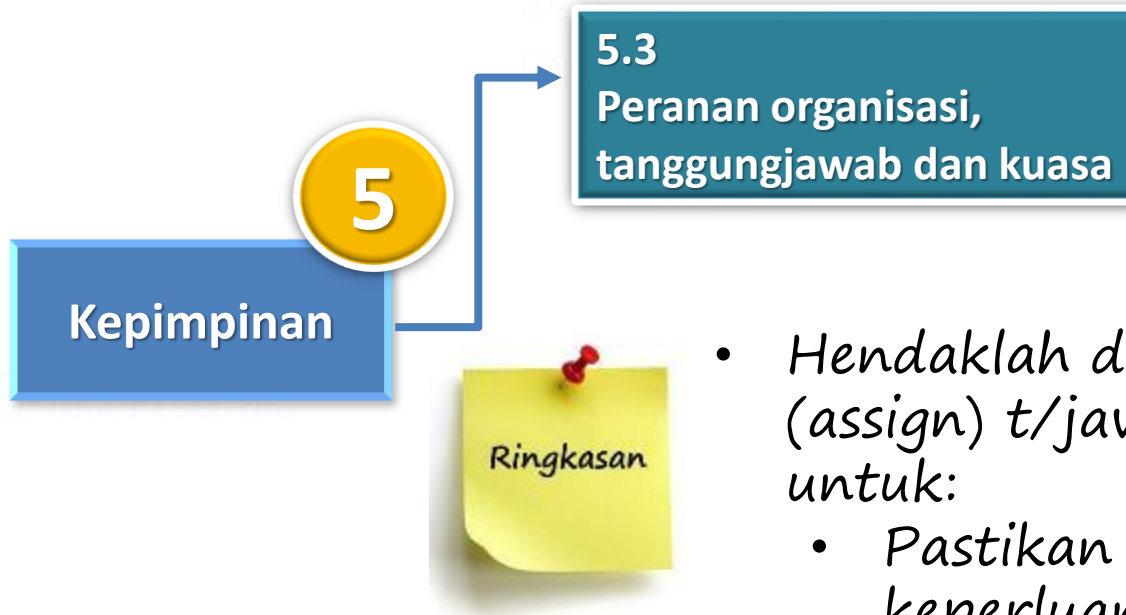
- Hendaklah tunjukkan kepimpinan & komitmen dgn:
 - Ambil kebertanggungjawapan terhadap keberkesanan SPK.
 - Pastikan integrasi SPK ke dlm 'business process'.
 - dll

- Hendaklah tunjukkan kepimpinan & komitmen dgn:
 - Keperluan pelanggan & perundangan ditentukan, difahami & dipenuhi.
 - Begitu juga risiko dan peluang', ditentukan dan diutarakan.
 - dll



KEPIMPINAN

- *Mengekalkan keperluan sebelumnya.*
- *Tersedia (available) untuk pihak yang berkepentingan.*



- Hendaklah memastikan t/jawab dan kuasa ditugaskan, disampaikan dan difahami.

- Hendaklah ditugaskan (assign) t/jawab & kuasa untuk:
 - Pastikan SPK ikut keperluan standard
 - Output dicapai
 - Melapor prestasi SPK
 - Dll.