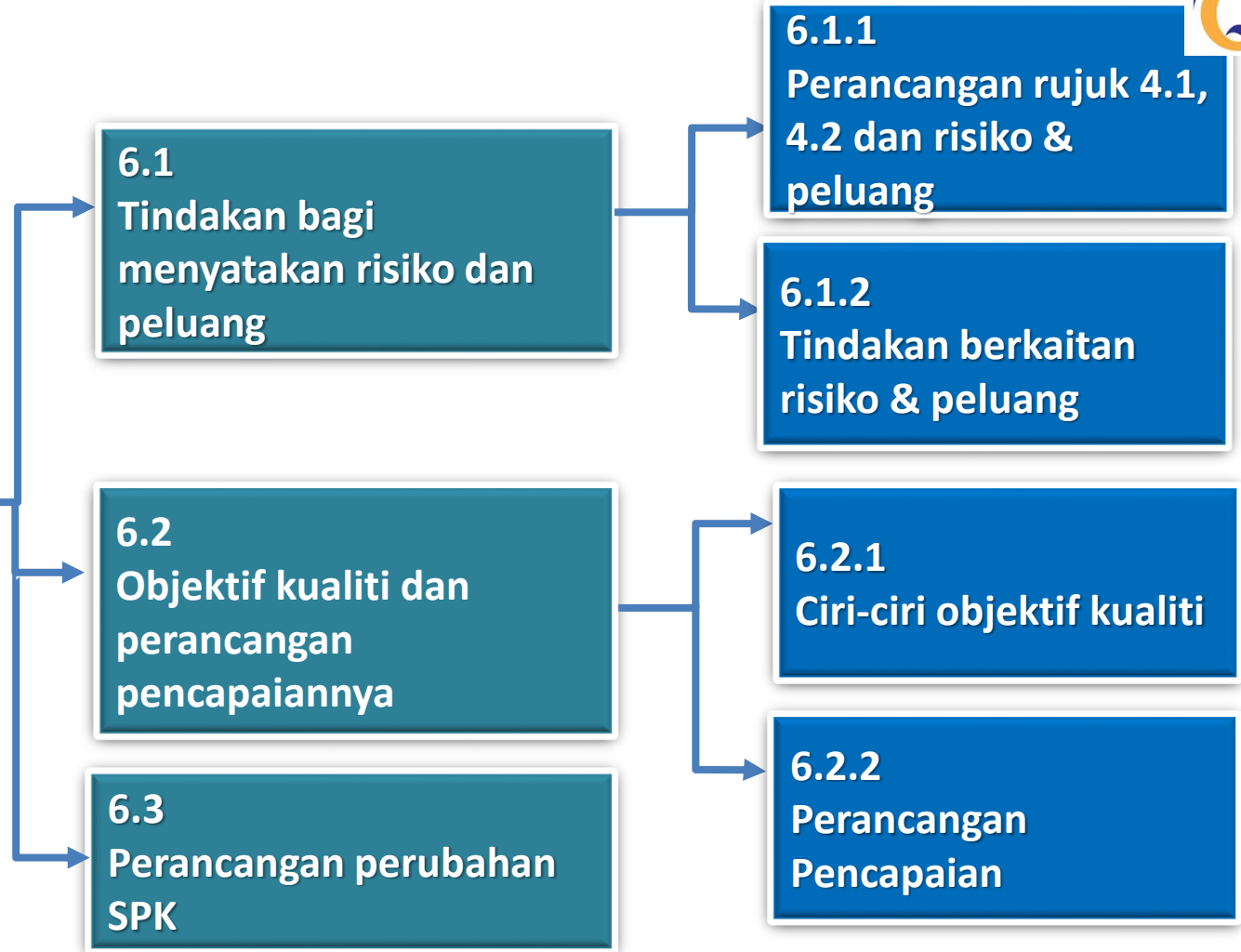
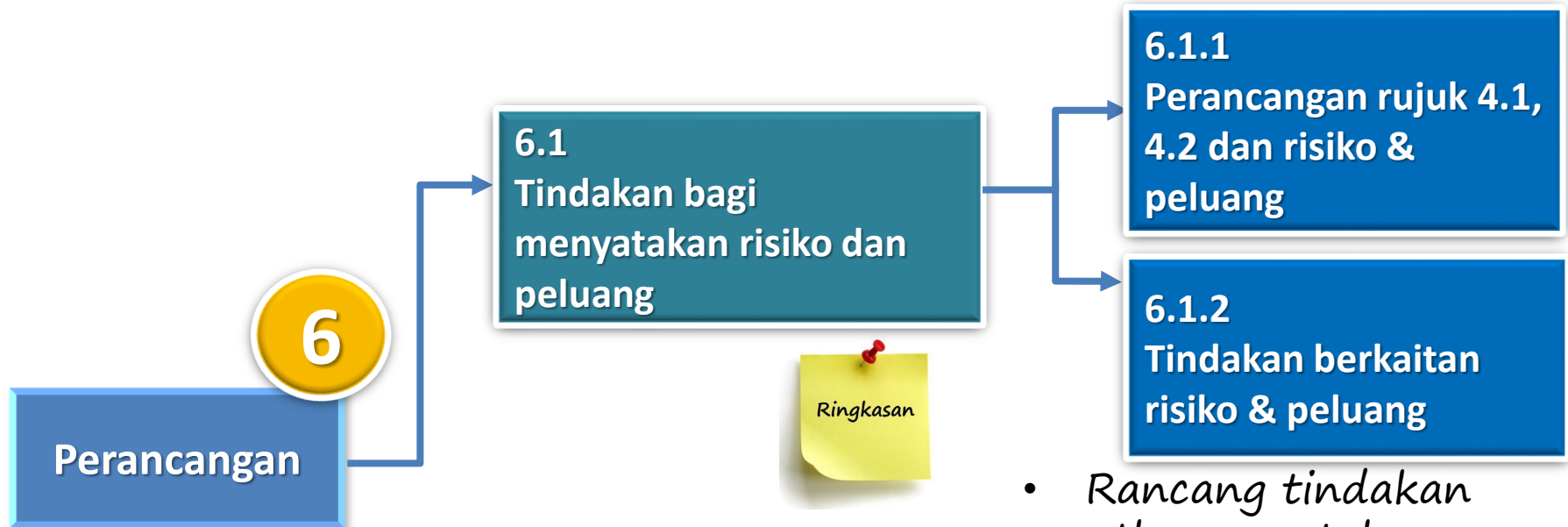


B

6

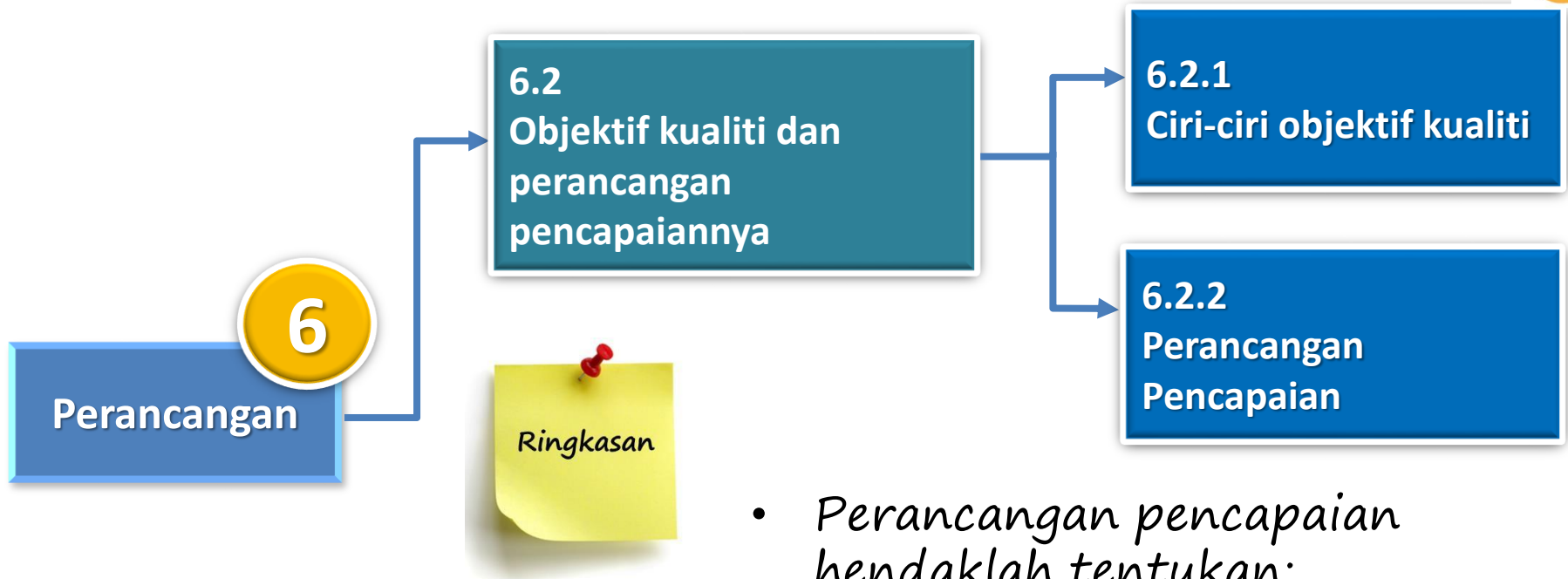
Perancangan





- Perancangan SPK hendaklah ambil kira 4.1, 4.2 dan risiko & peluang agar:
 - SPK capai apa yang dihasratkan
 - Tingkatkan kesan yg dikehendaki
 - Kurangkan kesan yang tak dikehendaki
 - Capai penambahbaikan

- Rancang tindakan utk menyatakan risiko & peluang
- Integrasi & laksana tindakan risiko & peluang ke dalam proses SPK
- Nilai keberkesanan tindakan.



- *Objektif kualiti hendaklah:*
 - *Boleh diukur*
 - *Dipantau*
 - *dikemaskini*
 - *Dll.*

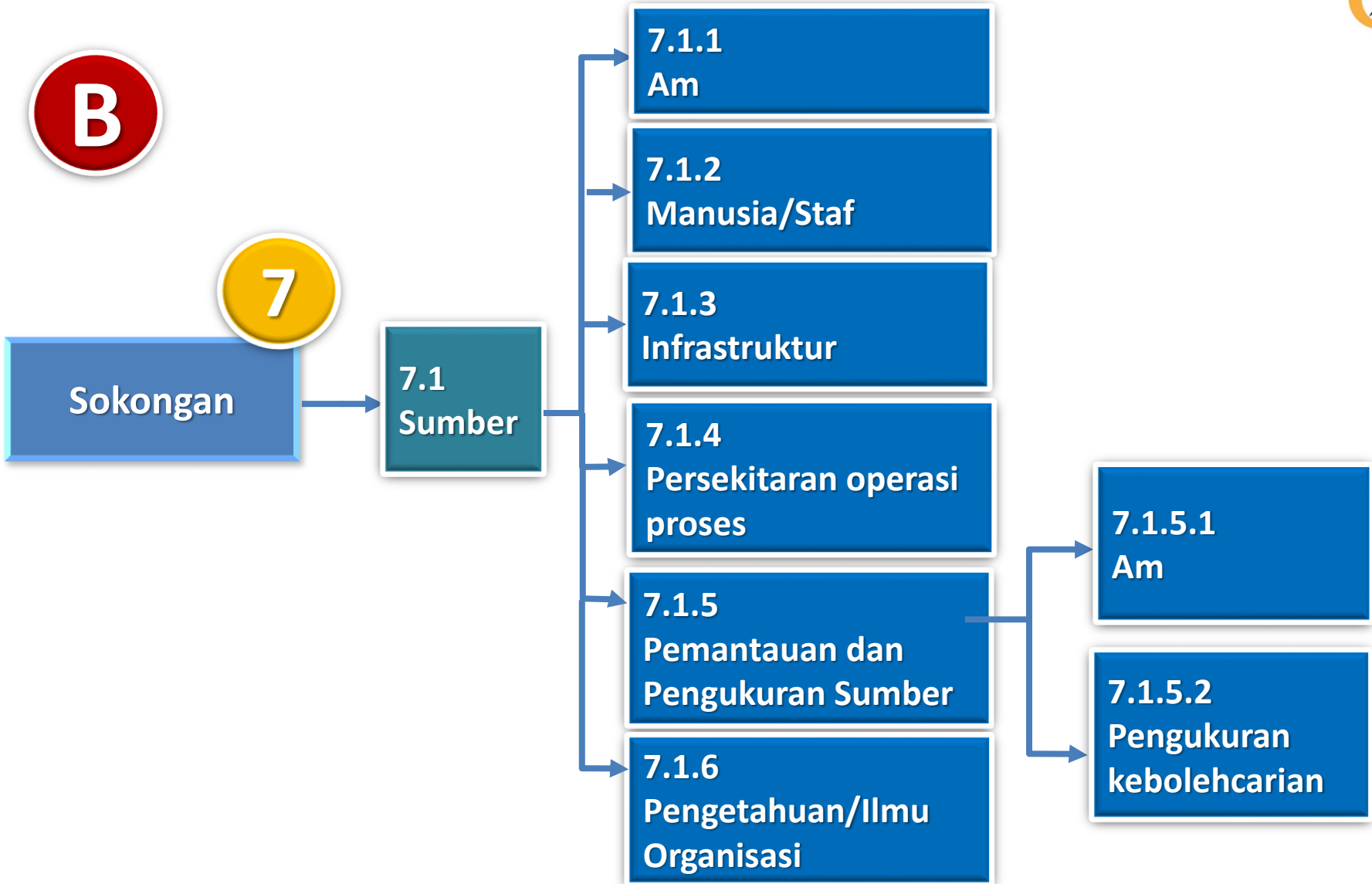
- *Perancangan pencapaian hendaklah tentukan:*
 - *Apa yg perlu dibuat?*
 - *Apa sumber yg diperlukan?*
 - *Siapa yg bert/jawab?*
 - *Bila akan diselesaikan?*
 - *B/mana keputusan dinilai?*



Telah diemel kepada TWP pada 18 Jan. 2018

- Perubahan SPK hendaklah secara terancang, 4.4

- Hendaklah mengambil kira:
 - Tujuan & kesan
 - Integriti SPK
 - Sumber
 - Agihan t/jawab & kuasa



B

7

Sokongan

7.2
Kompeten

7.3
Kesedaran

7.4
Komunikasi

7.5
Maklumat yang
didokumenkan

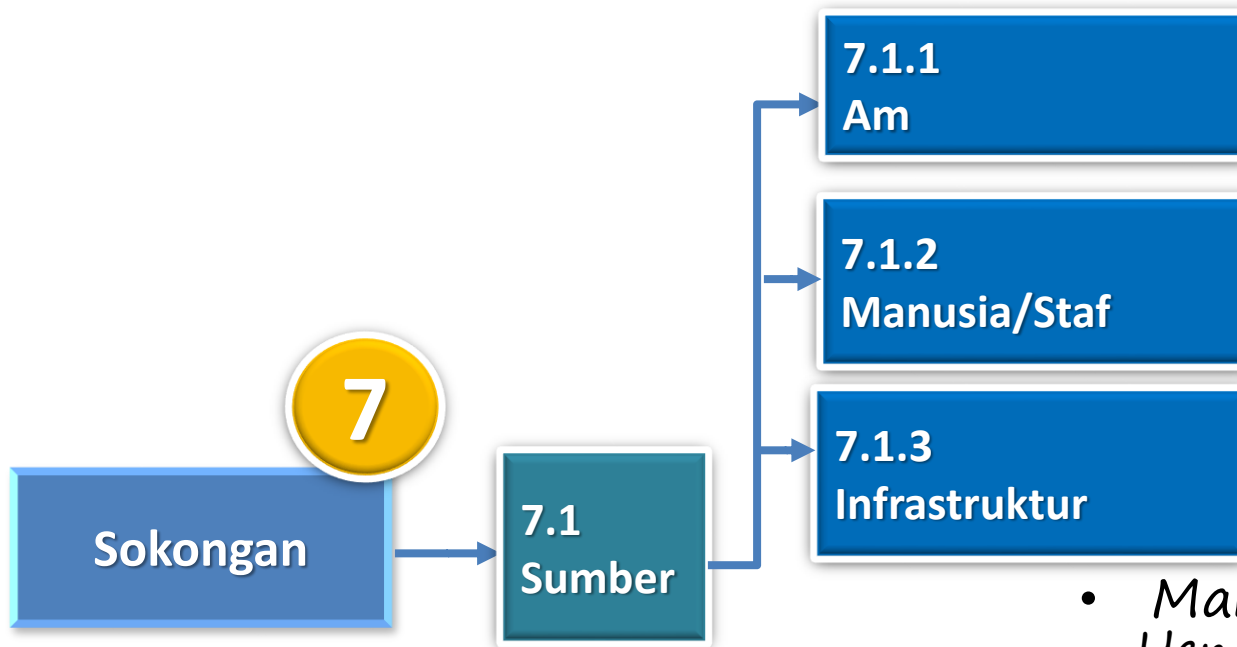
7.5.1
Am

7.5.2
Membangun dan
mengemaskini

7.5.3
Kawalan maklumat
yang didokumenkan

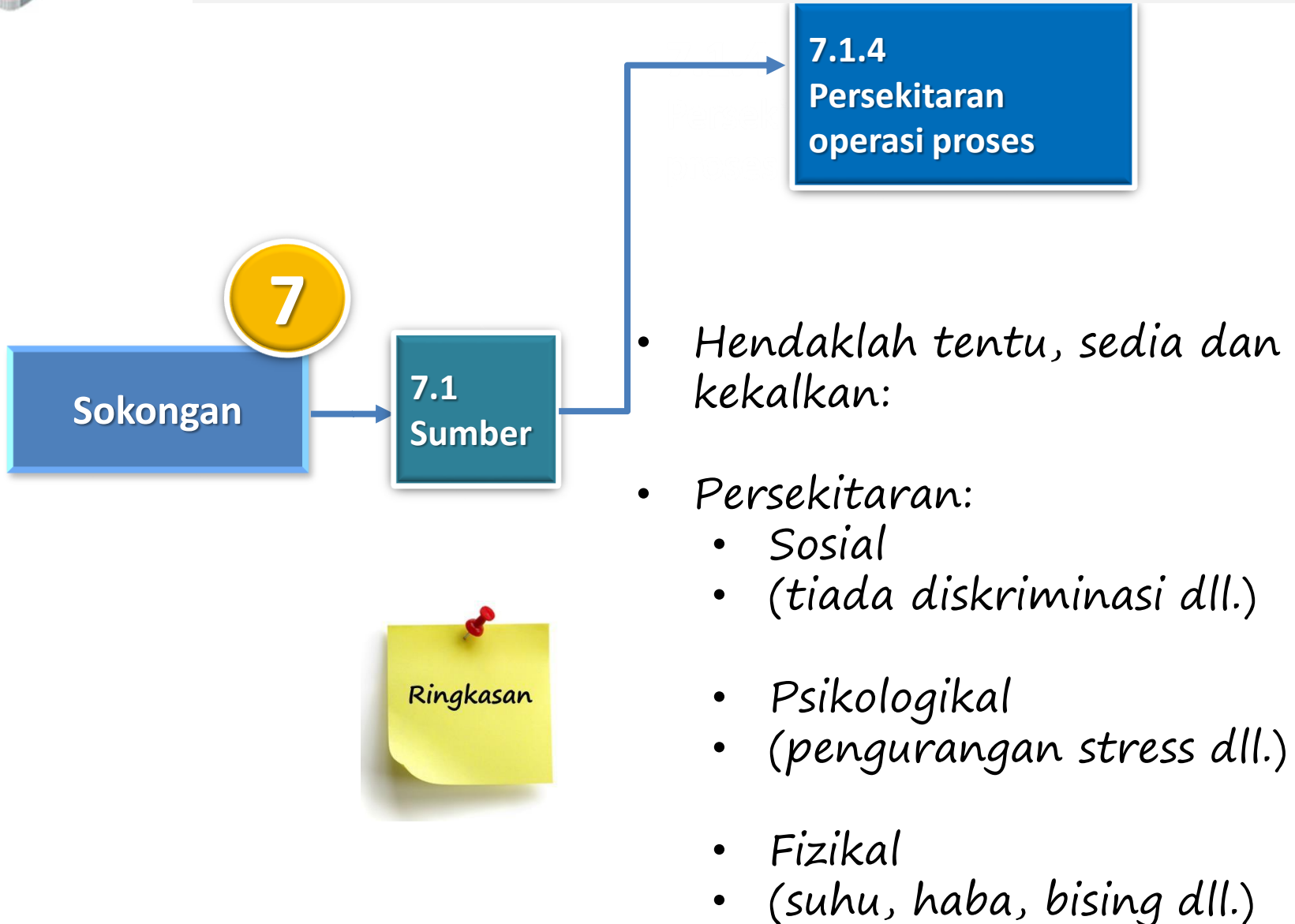
7.5.2.1
Kawalan

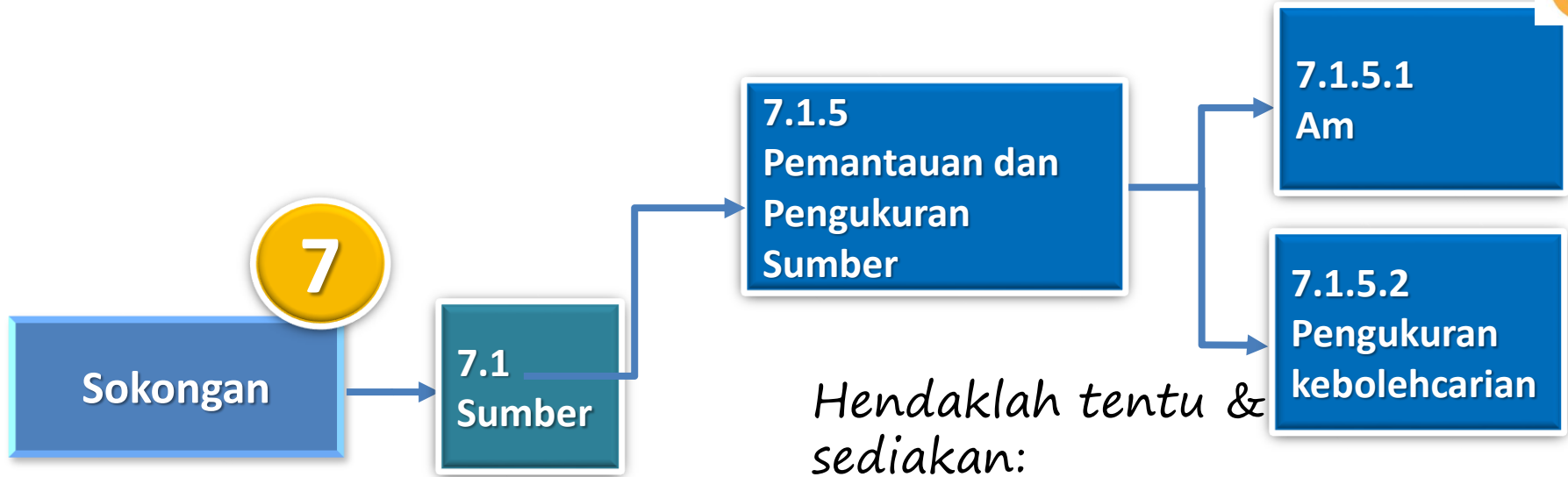
7.5.2.2
Aktiviti yang
ditumpukan



- Hendaklah ambil kira
 - Kemampuan, kekangan & sumber dalaman sedia ada
 - Keperluan sumber luar

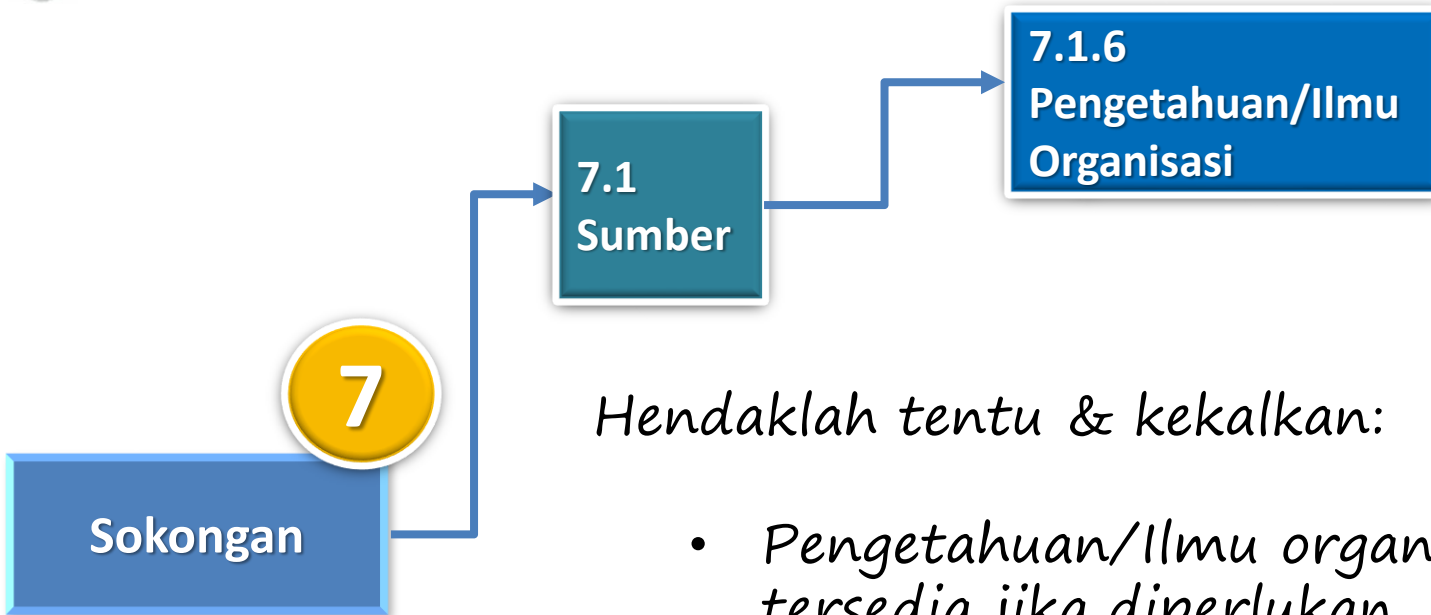
- Manusia
 - Hendaklah tentu & sediakan
- Infrastruktur
 - Hendaklah tentu, sedia dan selenggara
 - Bangunan, peralatan, pengangkutan, ICT₄₀





Ringkasan

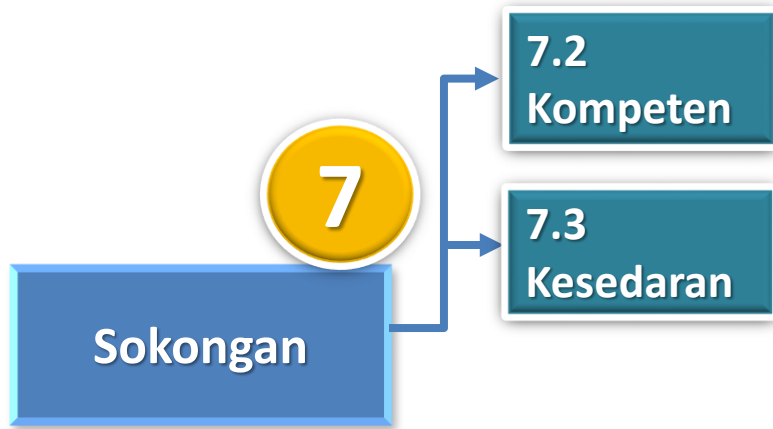
- Sumber untuk pemantauan & pengukuran
- kalibrasi



Hendaklah tentu & kekalkan:

- Pengetahuan/Ilmu organisasi dan tersedia jika diperlukan.
- Sumber dalaman – drp pengalaman, kegagalan & kejayaan projek, perkongsian dll.
- Sumber luaran – standard, seminar, ilmu drp pelanggan / penyedia luar.





Hendaklah :

- Tentukan staf yang bekerja adalah kompeten
- Pastikan kompeten dr aspek pendidikan, latihan & pengalaman
- Penilaian keberkesanan latihan
- Ambil tindakan - Latihan, pementoran, *reassignment*, kontrak

- Hendaklah pastikan staf sedar peranan & implikasi jika tak akur kpd keperluan SPK

7.4 Komunikasi

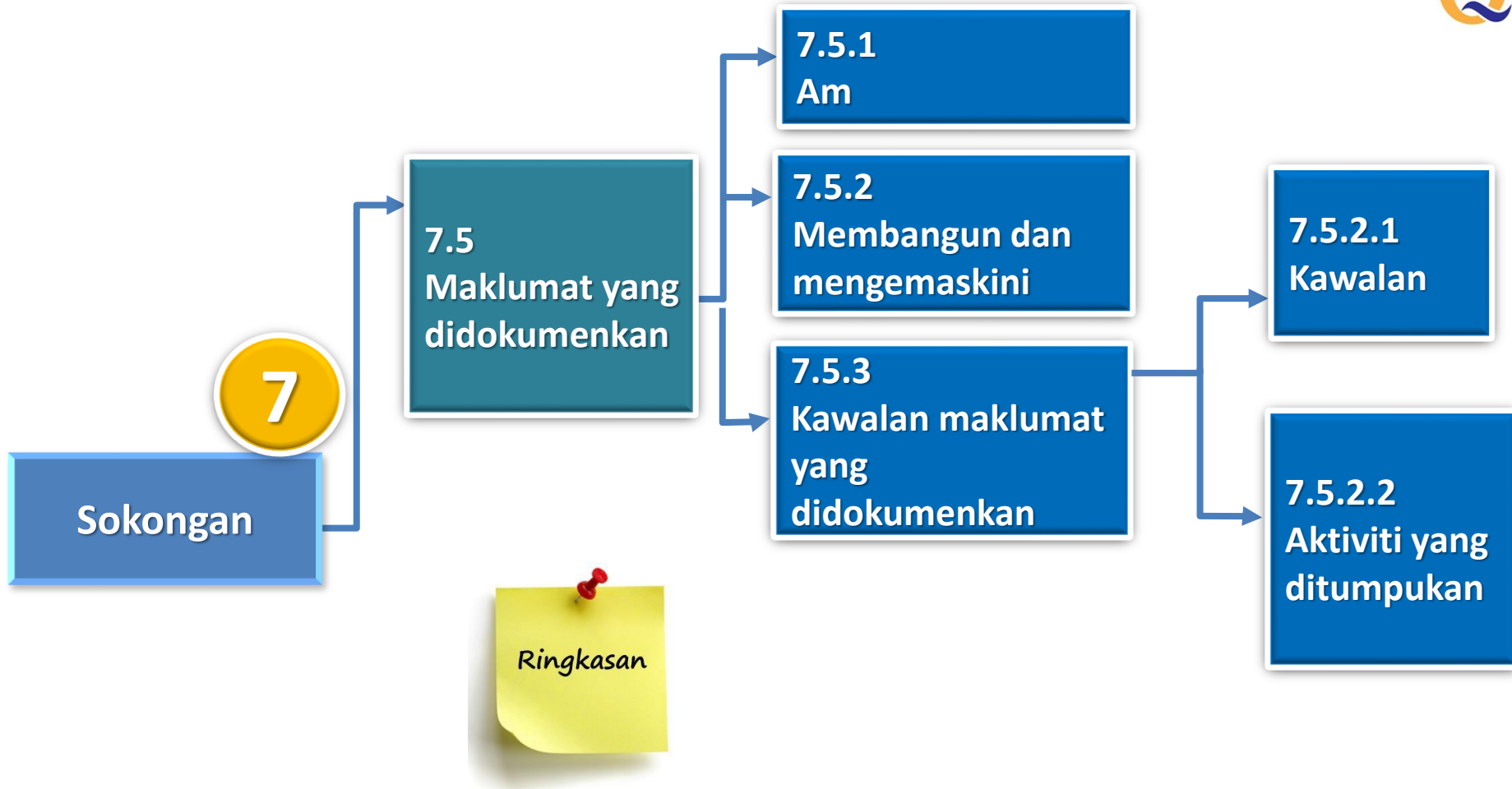
Ringkasan

7

Sokongan

Hendaklah tentukan komunikasi dalaman & luaran:

- *Berkomunikasi tentang apa?*
- *Bila berkomunikasi?*
- *Berkomunikasi dengan siapa?*
- *Bagaimana berkomunikasi?*
- *Siapa berkomunikasi?*



Maklumat yang didokumenkan - Kawalan dokumen & rekod!

B

8

OPERASI

8.1
Perancangan
dan kawalan
operasi

8.2
Keperluan
produk dan
perkhidmatan

8.2.1
komunikasi pelanggan

8.2.2
Menentukan keperluan
berkaitan produk &
perkhidmatan

B

8

OPERASI

8.2
Keperluan
produk dan
perkhidmatan

8.2.3
semakan
keperluan
berkaitan
produk dan
perkhidmatan

8.2.3.1
semakan
keperluan

8.2.3.2
pengekalan
maklumat
yang
didokumenkan
(rekod)

8.2.4
perubahan
keperluan
produk dan
perkhidmatan

B

8

OPERASI

8.3
Rekabentuk dan pembangunan (R & P) produk dan perkhidmatan

8.3.1
Am

8.3.2
Perancangan R & P

8.3.3
Input R & P

8.3.4
Kawalan R & P

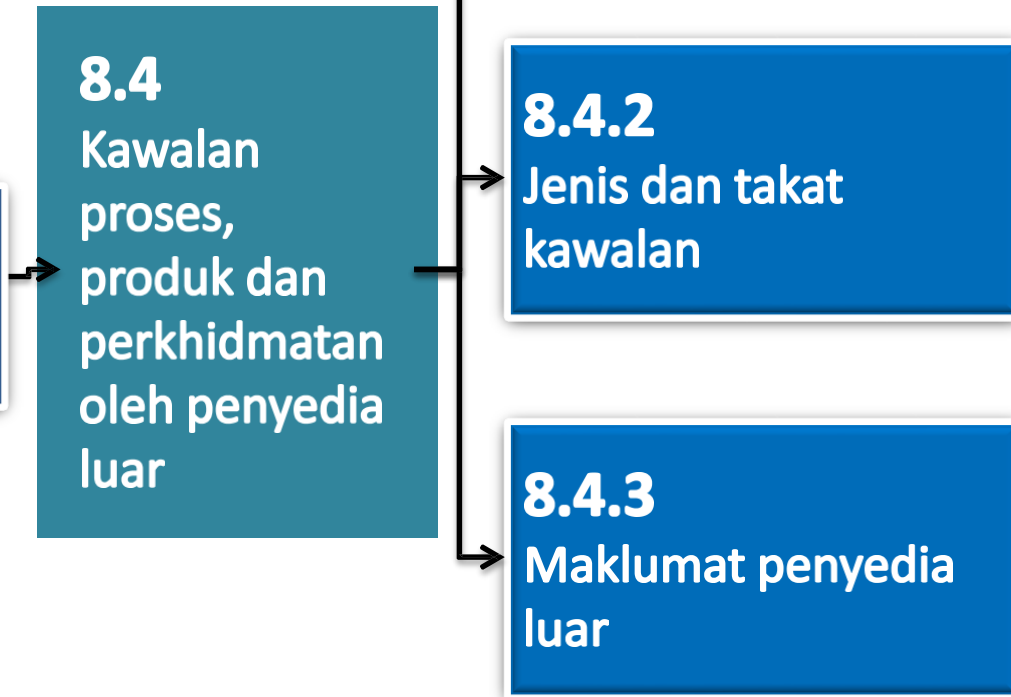
8.3.5
Output R & P

8.3.6
Perubahan R & P

B

8

OPERASI



B

8

OPERASI

8.5
Penyediaan
produk dan
perkhidmatan

8.5.1
Kawalan penyediaan produk dan perkhidmatan

8.5.2
Identifikasi dan kebolehesanan

8.5.3
Harta milik pelanggan atau penyedia luar

8.5.4
Pemeliharaan

8.5.5
Aktiviti pasca penyampaian

8.5.6
Kawalan perubahan

B

8

OPERASI

8.6
Pelepasan produk
dan perkhidmatan

8.7
Kawalan output
tak akur

8.7.1
Kaedah kawalan

8.7.2
Pengekalan maklumat yang
didokumenkan (rekod)

8.1 Perancangan dan kawalan operasi

Ringkasan

8

OPERASI

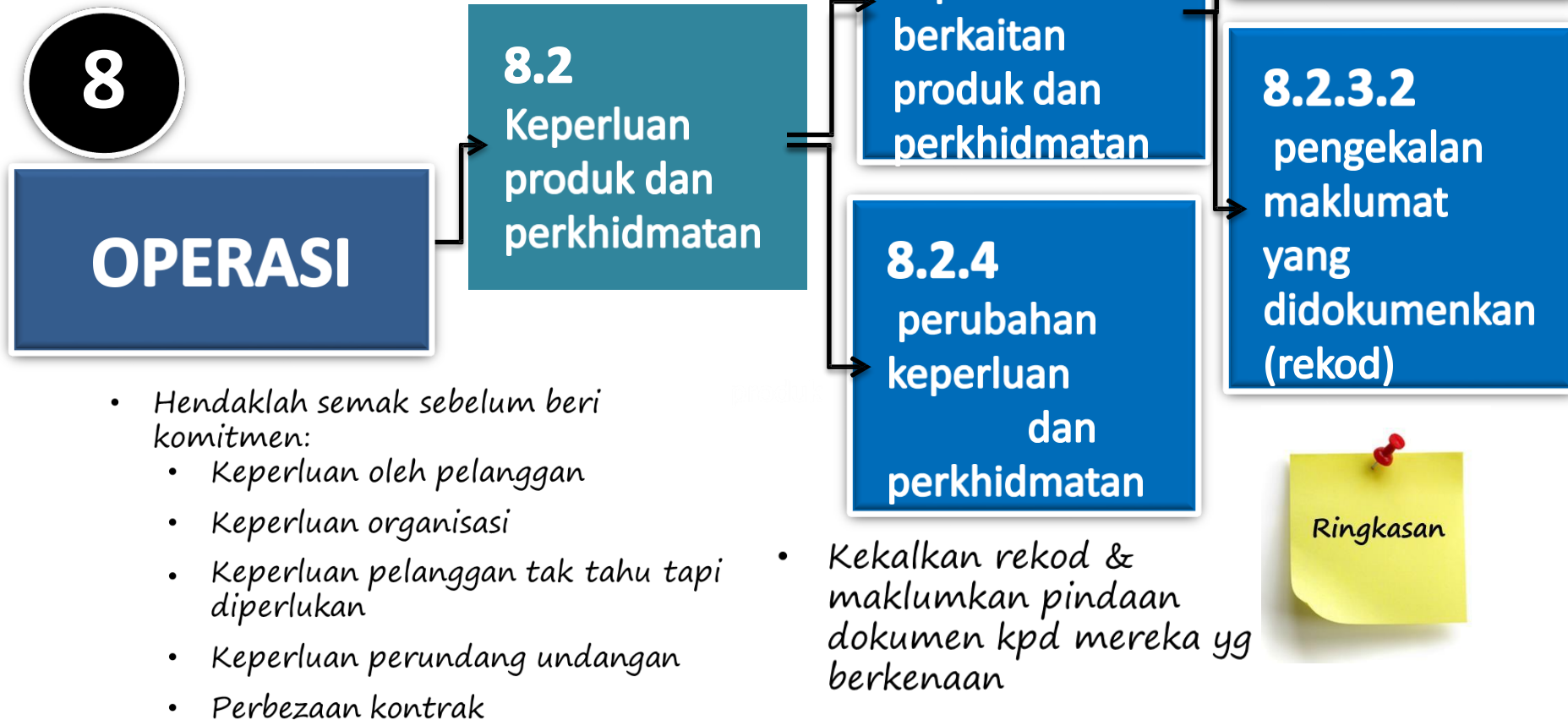
Hendaklah rancang, laksana & kawal proses dgn:

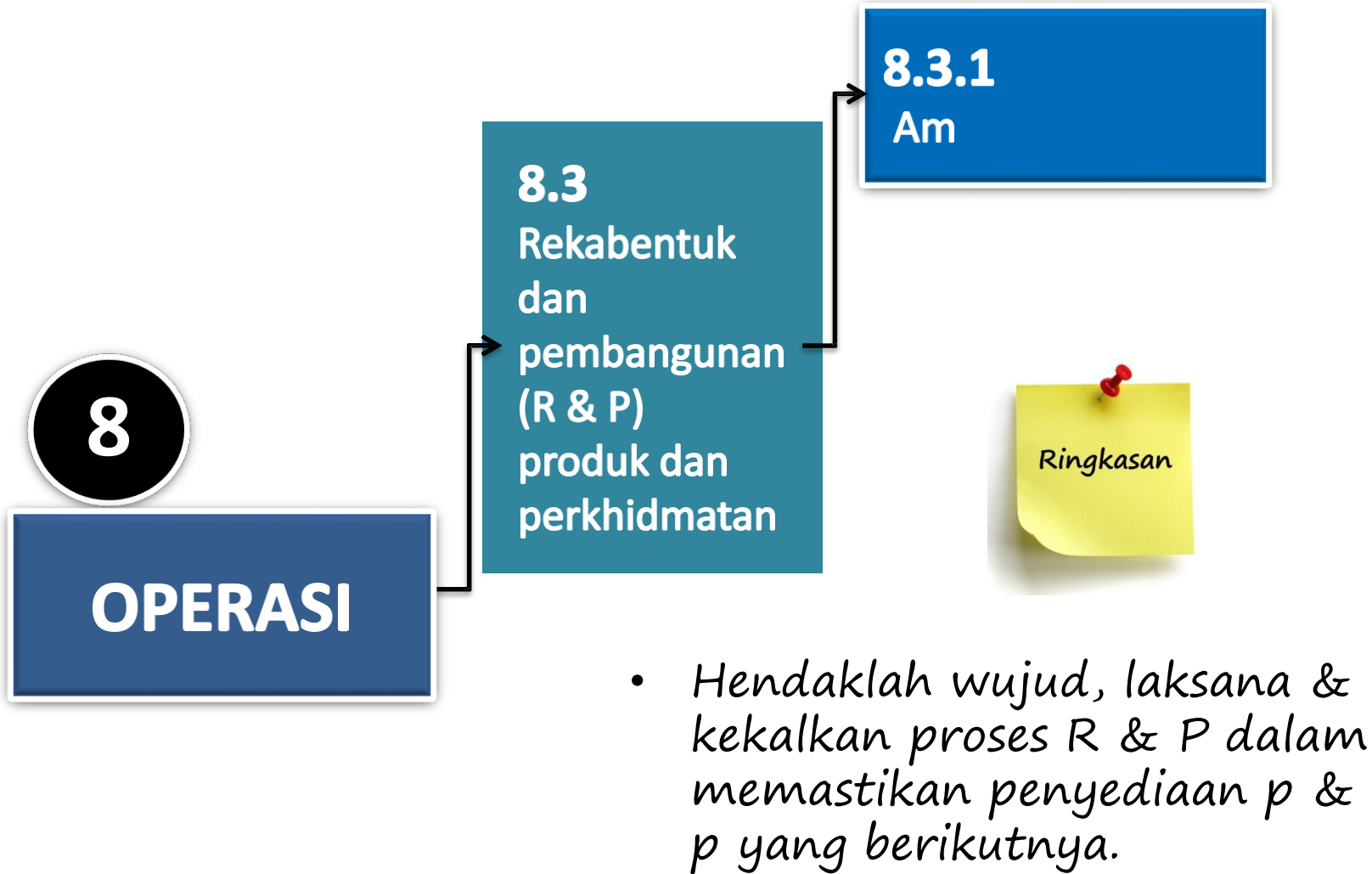
- Tentukan keperluan p & p
- Wujudkan kriteria proses & penerimaan
- Tentukan sumber yg diperlukan
- Laksanakan kawalan proses
- kekalkan maklumat yang didokumenkan



- Komunikasi pelanggan hendaklah merangkumi:
 - Maklumat p & p
 - Kendalian kontrak dll
 - m/balas pelanggan
 - Keperluan tindakan *contingency*

- Hendaklah pastikan:
 - Keperluan p & p diterangkan (termasuk perundang undangan).
 - Boleh penuhi apa yang ditawarkan.





8

OPERASI

8.3
Rekabentuk
dan
pembangunan
(R & P)
produk dan
perkhidmatan

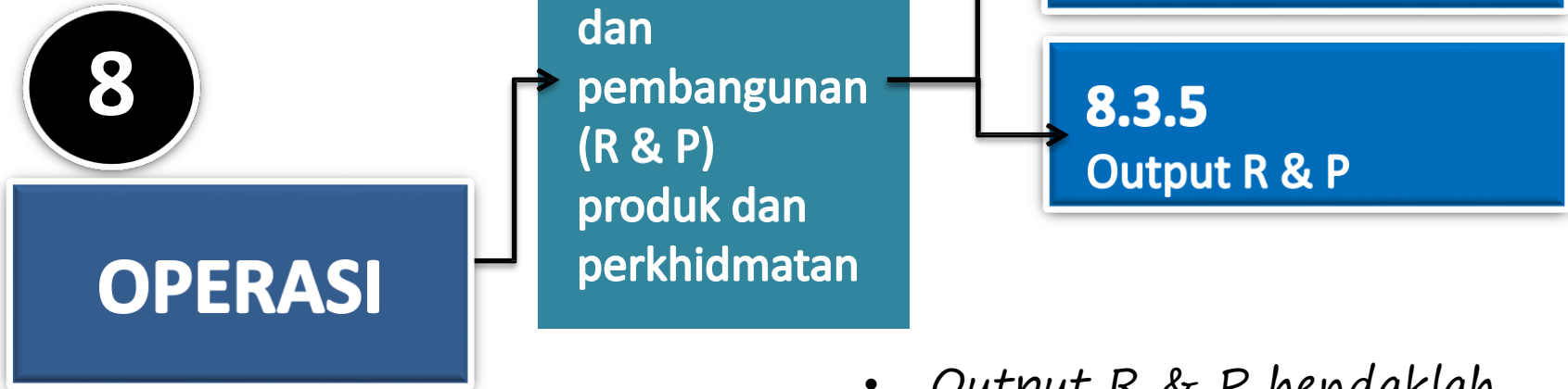
8.3.2
Perancangan R & P

8.3.3
Input R & P

- Perancangan R & P hendaklah mengambil kira, antaranya:
 - Tempoh, kerumitan
 - Peringkat proses
 - Penentusahan & pengesahan
 - dll

Ringkasan

- Input R & P hendaklah mengambil kira, antaranya:
 - Maklumat terdahulu
 - Keperluan perundangan
 - Potensi kegagalan
 - dll



- Kawalan R & P hendaklah melaksanakan kawalan, antaranya:
 - Keputusan yang dihasratkan hendaklah dijelaskan
 - pelaksanaan penentusahan
 - Pelaksanaan pengesahan
 - Dll.

- Output R & P hendaklah memastikan, antaranya:
 - Memenuhi keperluan
 - Mencukupi untuk penyediaan p & p
 - Kriteria penerimaan
 - Dll

Ringkasan

8

OPERASI

8.3
Rekabentuk
dan
pembangunan
(R & P)
produk dan
perkhidmatan

18.3.6
Perubahan R & P

Ringkasan

- Hendaklah mengekalkan maklumat yang didokumenkan (rekod) :
 - Perubahan R & P
 - Keputusan semakan
 - Kuasa yang membenarkan perubahan
 - Tindakan bagi mengelakkan impak yang bertentangan



- Hendaklah tentukan dan kawal:
 - P & p yang disediakan merupakan sebahagian p & p organisasi.
 - P & p yang terus kepada pelanggan.
 - Proses atau sebahagian proses, oleh penyedia luar.
- Hendaklah tentukan kriteria penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi dll.



- *Hendaklah pastikan, antaranya:*

- *Proses oleh penyedia luar dalam kawalan SPK*
- *Kawalan kepada penyedia luar dan output diterangkan.*
- *Impak dlm memenuhi keperluan pelanggan*



- *Berkomunikasi berkaitan keperluan, antaranya:*

- *Proses, p & p yg disediakan*
- *Kelulusan berkaitan*
- *Kompetensi*
- *Interaksi dgn organisasi*

8

OPERASI

8.5 Penyediaan produk dan perkhidmatan

8.5.1 Kawalan penyediaan produk dan perkhidmatan

8.5.2 Identifikasi dan kebolehesanan

- Hendaklah meliputi, antaranya:
 - Terdapatnya maklumat yang didokumenkan
 - Terdapatnya sumber pemantauan/pengukuran
 - Guna infra yg sesuai
 - Pelantikan staf yang kompeten, dll.



Ringkasan

- Hendaklah menggunakan kaedah yang sesuai untuk identifikasi P & P.
- Jika libatkan kebolehesanan, perlu kawal identifikasi unik terhadap output.

8

OPERASI

8.5 Penyediaan produk dan perkhidmatan

8.5.3 Harta milik pelanggan atau penyedia luar
8.5.4 Pemeliharaan



- Hendaklah menjaga harta milik pelanggan & penyedia luar yg dlm jagaannya.
- Jika hilang/rosak, perlu maklumkan & kekalkan rekod berkaitan.
- Harta – bhn, alat, bangunan, data peribadi dll.

- Hendaklah memelihara output utk pastikan keakuran.
- Pemeliharaan – identifikasi, pengendalian, kawalan pencemaran, pensetoran, pengangkutan dll



- Hendaklah mengambil kira, antaranya:
- Akibat yang tidak diingini.
- Kegunaan & jangka hayat p & p.

- Hendaklah semak dan kawal perubahan penyediaan p & p.
- Termasuk pengekalan maklumat yang didokumenkan.

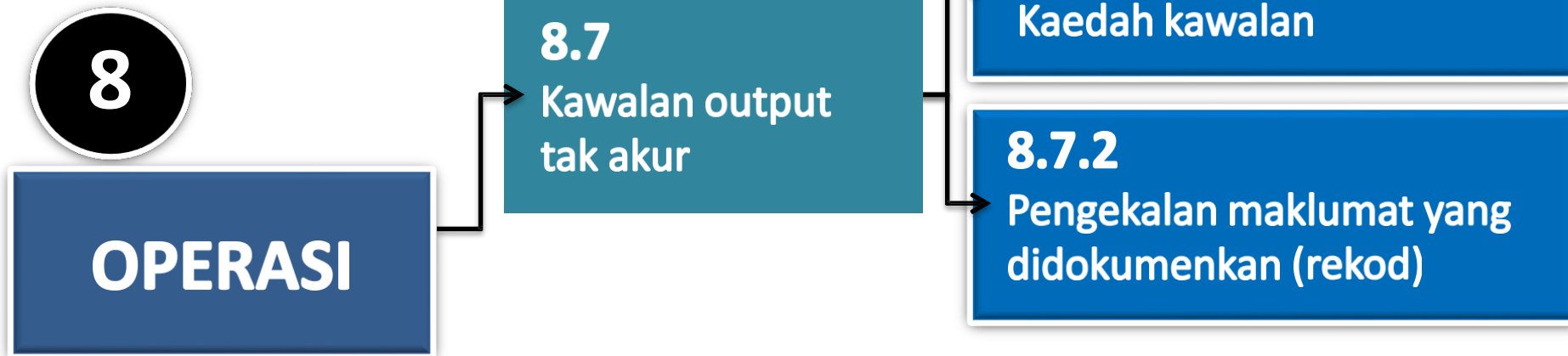
8

OPERASI

8.6 Pelepasan produk dan perkhidmatan

Ringkasan

- Hendaklah laksanakan perancangan yg tlg diatur.
- Pelepasan p & p hanya setelah perancangan tersebut selesai sepenuhnya, kecuali mendapat kelulusan.
- Hendaklah kekalkan maklumat yang didokumenkan



- Hendaklah menghadapi dgn satu atau lebih kaedah berikut:
 - Pembetulan
 - Asingkan, kurungkan, gantung penyediaan p & p.
 - Maklumkan kepada pelanggan
 - Dptkan pelepasan/kuasa untuk penerimaan yg dibenarkan

- Hendaklah kekalkan maklumat yg didokumenkan.

