




**JABATAN KEMAJUAN ISLAM MALAYSIA (JAKIM)
DARUL QURAN JAKIM**

**PROSEDUR
KAWALAN PENGHASILAN PRODUK/
PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN TIDAK
MEMENUHI SPESIFIKASI**

PK(Q).DQ.JAKIM.03

	DISEDIAKAN OLEH	DISEMAK OLEH	DILULUSKAN OLEH
TANDATANGAN			
NAMA	SALAHUDDIN BIN HAJI GHOZALI	ABDUL HALEM HAPIZ BIN SALIHIN	MOHAMAD KORI BIN JUSOH
JAWATAN	TIMBALAN PENGARAH (AKADEMIK)	WAKIL PENGURUSAN	PENGARAH
TARIKH	26.02.2020	26.02.2020	26.02.2020

	PROSEDUR KAWALAN PENGHASILAN PRODUK/ PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. DOKUMEN	PK(Q).DQ.JAKIM.03
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	26.02.2020
		MUKA SURAT	2 / 12

REKOD PINDAAN


Pindaan	*M/S	Keterangan	Tarikh Pindaan
1	1-14	PINDAAN KESELURUHAN DOKUMEN	6 JUN 2016
2	1	Pindaan nama Penyedia, Penyemak dan Pelulus Prosedur	26 FEBRUARI 2020
3			
4			
5			

DOKUMEN TERKAWAL

	PROSEDUR KAWALAN PENGHASILAN PRODUK/ PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. DOKUMEN	PK(Q).DQ.JAKIM.03
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	26.02.2020
		MUKA SURAT	3 / 12

SENARAI EDARAN TERKAWAL

NO. SALINAN TERKAWAL	PEMEGANG DOKUMEN
DT.PDF.DQ.JAKIM.03(1)	PENGARAH
DT.PDF.DQ.JAKIM. 03(2)	WAKIL PENGURUSAN
DT.PDF.DQ.JAKIM. 03(3)	PENDAFTAR
DT.PDF.DQ.JAKIM.03(4)	TIMB. PENGARAH AKADEMIK
DT.PDF.DQ.JAKIM.03(5)	KPP PENGAJIAN
DT.PDF.DQ.JAKIM.03(6)	KPP HEP
DT.PDF.DQ.JAKIM.03(7)	PPK (P&K)
DT.PDF.DQ.JAKIM.03(8)	KETUA SEKSYEN KOMUNIKASI KORPORAT
DT.PDF.DQ.JAKIM.03(9)	KETUA JURUAUDIT
DT.PDF.DQ.JAKIM.03(10)	KETUA J/KUASA SYARIAH
DT.PDF.DQ.JAKIM.03(11)	PENGAWAL DOKUMEN 1

	PROSEDUR KAWALAN PENGHASILAN PRODUK/ PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. DOKUMEN	PK(Q).DQ.JAKIM.03
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	26.02.2020
		MUKA SURAT	4 / 12

1.0 OBJEKTIF


Prosedur ini menyediakan garis panduan bagi memastikan produk / perkhidmatan di DQ yang tidak memenuhi spesifikasi, seperti dalam peraturan yang telah ditetapkan, dapat dikawal, diasingkan dan diperbetulkan secara teratur dan berkesan.

2.0 SKOP


Prosedur ini digunapakai oleh semua warga DQ di DQ semasa penghasilan produk dan penyampaian perkhidmatan pengajaran dan pembelajaran yang tidak memenuhi spesifikasi supaya dapat dikesan, dikawal, diasing, diselenggara dan diambil tindakan pembedulan.

3.0 RUJUKAN

- | | | | |
|-------|----------------|---|---|
| 3.1 | MK.DQ.JAKIM.01 | - | Manual Kualiti DQ MS ISO 9001:2015 dan MS1900:2014 |
| | Seksyen 7.4.4 | - | Verifikasi Bekalan,Perkhidmatan dan Kerja |
| | Seksyen 7.4.5 | - | Perlantikan Pembekal Berwibawa (<i>Outsourcing</i>) |
| 3.1.1 | Seksyen 7.5.1 | - | Kawalan ke atas Proses Penyampaian Perkhidmatan |

	PROSEDUR KAWALAN PENGHASILAN PRODUK/ PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. DOKUMEN	PK(Q).DQ.JAKIM.03
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	26.02.2020
		MUKA SURAT	5 / 12

- 3.1.2 Seksyen 7.5.2 - Validasi Proses Penyediaan dan Penyampaian Perkhidmatan Kepada Pelanggan
- 3.1.3 Seksyen 7.5.3 - Identifikasi dan Kemudahkesanan
- 3.1.4 Seksyen 7.5.5 - Pemuliharaan Produk
- 3.1.5 Seksyen 8.2.3 - Pemantauan dan Pengukuran Proses
- 3.1.6 Seksyen 8.2.4 - Pemantauan dan Pengukuran Produk
- 3.1.7 Seksyen 8.3 - Kawalan Produk dan Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi
- 3.1.8 Seksyen 8.4 - Analisa Data
- 3.1.9 Seksyen 8.5 - Penambahbaikan
- 3.2 PK(O).UA.DQ.JAKIM.01 - Prosedur Perancangan Akademik
- 3.3 PK(O).UA.DQ.JAKIM.02 - Prosedur Penentuan Pensyarah
- 3.4 PK(O).UA.DQ.JAKIM.03 - Prosedur Pengajaran dan Pembelajaran
- 3.5 PK(O).UA.DQ.JAKIM.04 - Prosedur Pengajian Tasmik
- 3.6 PK(O).UA.DQ.JAKIM.05 - Prosedur Penilaian Pengajaran dan Pembelajaran
- 3.7 Pekeliling dan Surat-surat Pekeliling Perbendaharaan.

	PROSEDUR KAWALAN PENGHASILAN PRODUK/ PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. DOKUMEN	PK(Q).DQ.JAKIM.03
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	26.02.2020
		MUKA SURAT	6 / 12

3.8 Pekeliling dan Surat-surat Pekeliling Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) dan Arahan Perkhidmatan.

3.9 Berdasarkan *al-Quran dan as-Sunnah*.


4.0 DEFINISI

4.1 Produk Atau Perkhidmatan yang Tidak Memenuhi Spesifikasi

Semua bentuk produk/perkhidmatan DQ yang tidak mengikut prosedur/peraturan atau bercanggah dengan amalan perkhidmatan.


5.0 SINGKATAN

- 5.1 Pgh - Pengarah
- 5.2 Pdf - Pendaftar
- 5.3 KPP - Ketua Penolong Pengarah
- 5.4 KJ - Ketua Jabatan
- 5.5 PP (P&K) - Penolong Pengarah
(Pentadbiran & Kewangan)
- 5.6 PPT (P&K) - Penolong Pegawai Tadbir
(Pentadbiran & Kewangan)
- 5.7 KPT - Ketua Pembantu Tadbir
- 5.8 PT - Pembantu Tadbir
- 5.9 DQ - Darul Quran JAKIM
- 5.10 P&K - Pentadbiran dan Kewangan


	PROSEDUR KAWALAN PENGHASILAN PRODUK/ PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. DOKUMEN	PK(Q).DQ.JAKIM.03
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	26.02.2020
		MUKA SURAT	7 / 12

6.0 TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	
Pgh	1.	Kenalpasti penyampaian perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi sama ada: <ul style="list-style-type: none"> i. Semasa proses pemberian perkhidmatan ii. Yang telah disampaikan kepada pelanggan atau iii. Yang diterima daripada pembekal/penceramah jemputan
WP/KPP/KJ	2.	Senaraikan perkhidmatan tidak memenuhi spesifikasi yang telah dikenal pasti.
WP	3.	Dapatkan pandangan daripada Pgh berkaitan penyampaian perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi.

	PROSEDUR KAWALAN PENGHASILAN PRODUK/ PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. DOKUMEN	PK(Q).DQ.JAKIM.03
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	26.02.2020
		MUKA SURAT	8 / 12

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	
WP	4.	<p>Arahkan KPP/KJ yang bertanggungjawab untuk mengambil langkah untuk membetulkan perkara yang tidak memenuhi spesifikasi seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Perbaiki kelemahan dengan mengenalpasti punca perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi. ii. Sediakan tatacara terhadap tindakan memperbaiki perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi. iii. Baik pulih perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi sedia ada. iv. Memastikan terdapat pegawai yang bertanggungjawab yang mengesahkan bahawa perkhidmatan tersebut telah memenuhi spesifikasi yang ditetapkan. v. Rekodkan tindakan baik pulih perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi di dalam Buku Rekod Pembetulan. v. Kemaskini prosedur dan rekod mengikut spesifikasi yang terkini.
	5.	<p>Pantau dan pastikan tindakan membetulkan dilaksanakan oleh KPP/KJ yang dipertanggungjawabkan.</p>

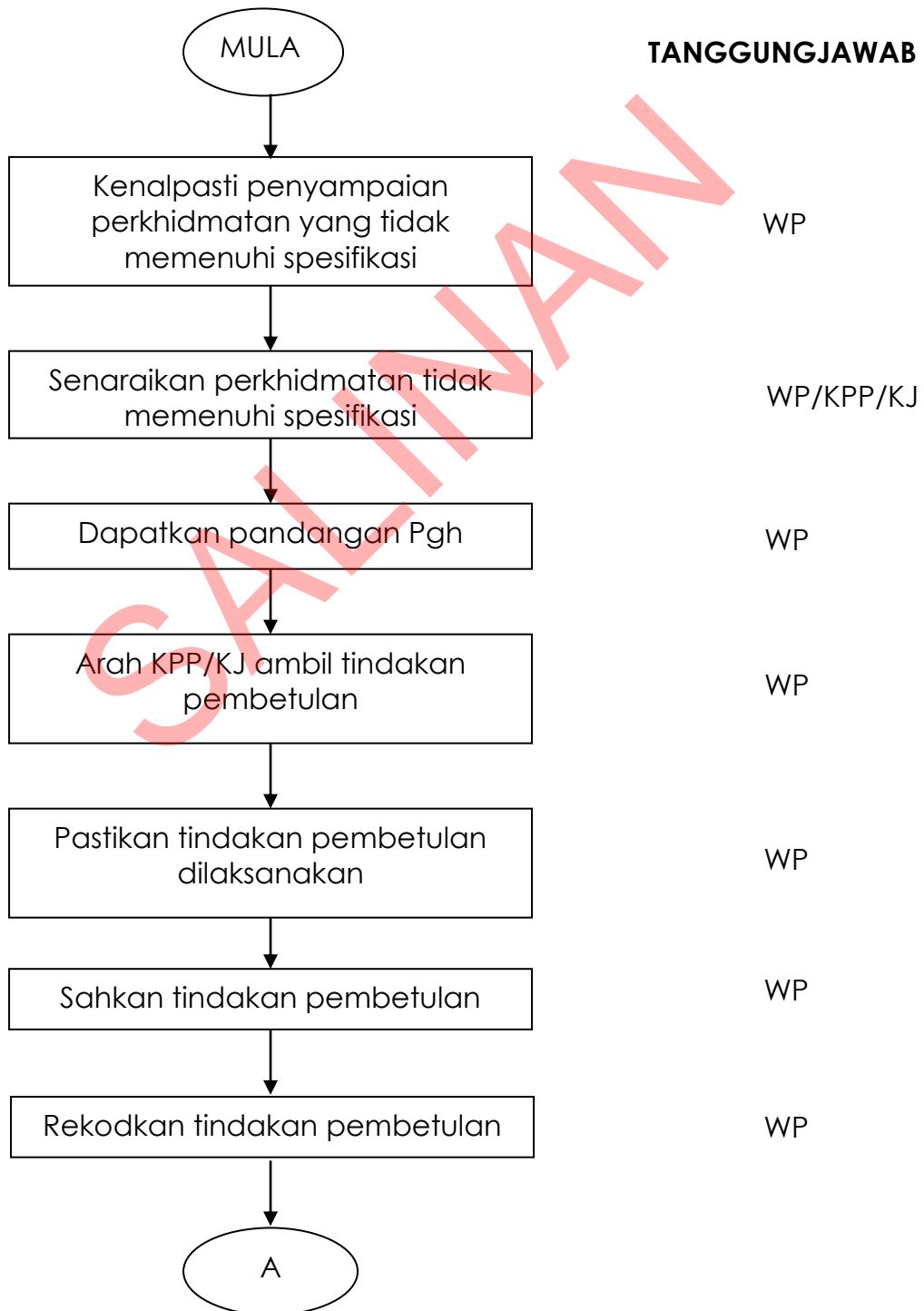
	PROSEDUR KAWALAN PENGHASILAN PRODUK/ PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. DOKUMEN	PK(Q).DQ.JAKIM.03
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	26.02.2020
		MUKA SURAT	9 / 12

TANGGUNGJAWAB	TINDAKAN	
WP	6.	Sahkan bahawa tindakan membetulkan telah dilakukan oleh KPP/KJ adalah mengikut spesifikasi yang telah ditetapkan.
	7.	Rekodkan tindakan tersebut.
KPP/KJ	8.	Selenggarakan rekod-rekod yang berkaitan dengan penyampaian perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi.
Pgh/WP	9.	Pantau dan pastikan penyampaian perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi tidak berulang.

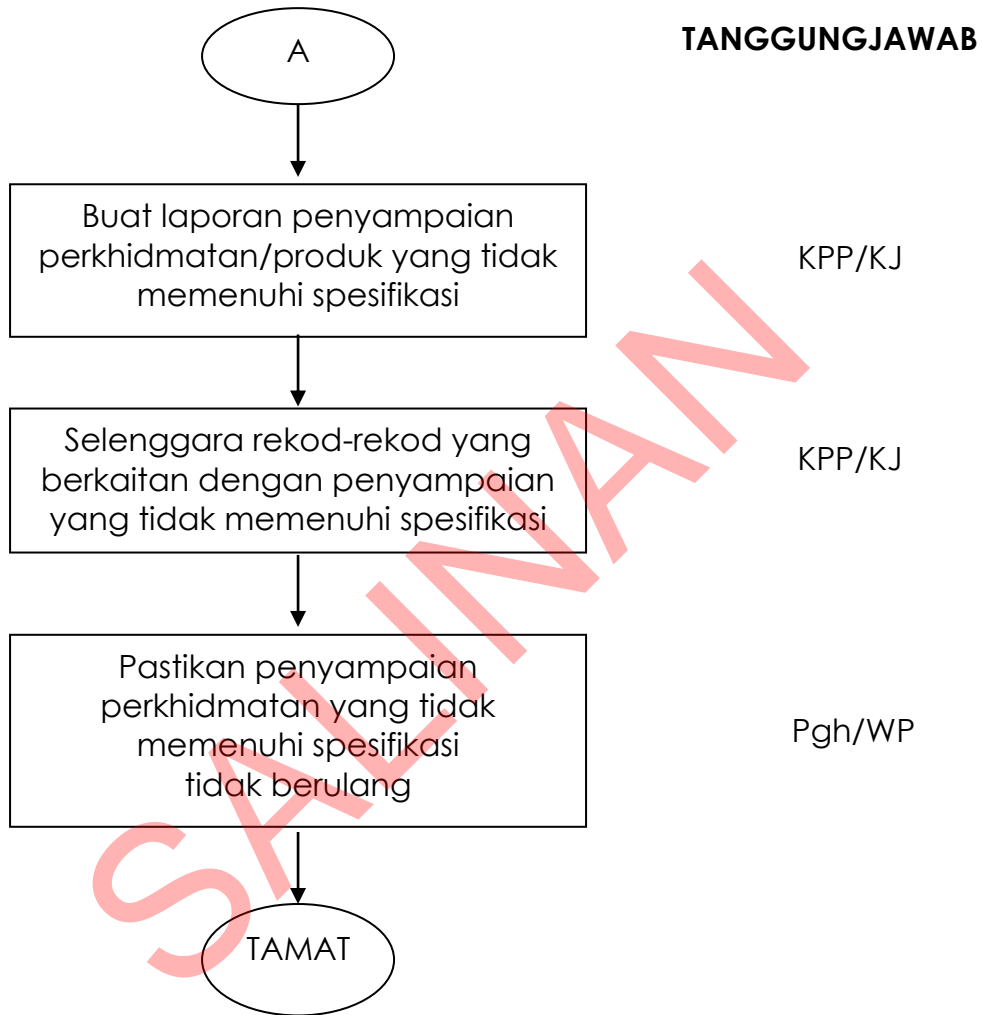
	PROSEDUR KAWALAN PENGHASILAN PRODUK/ PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. DOKUMEN	PK(Q).DQ.JAKIM.03
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	26.02.2020
		MUKA SURAT	10 / 12


7.0 CARTA ALIRAN

7.1 MEWUJUDKAN DOKUMEN KUALITI



	PROSEDUR KAWALAN PENGHASILAN PRODUK/ PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. DOKUMEN	PK(Q).DQ.JAKIM.03
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	26.02.2020
		MUKA SURAT	11 / 12



	PROSEDUR KAWALAN PENGHASILAN PRODUK/ PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	NO. DOKUMEN	PK(Q).DQ.JAKIM.03
		NO. KELUARAN	03
		NO. PINDAAN	01
		TARIKH KUATKUASA	26.02.2020
		MUKA SURAT	12 / 12

8.0 REKOD KUALITI

BIL	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
8.1	Laporan Tindakan Pembetulan	Unit Perancangan Kualiti & Inovasi	3 Tahun

9.0 LAMPIRAN

9.1 Laporan Tindakan Pembetulan - PK(Q).DQ.JAKIM.05 (L01)

SALINAN