



KORPORASI KEMAJUAN PERIKANAN DAN NELAYAN SABAH (KO-NELAYAN)

(AGENSI DI BAWAH KEMENTERIAN PERTANIAN DAN INDUSTRI MAKANAN SABAH)
ARAS 4, BLOK A, WISMA PERTANIAN SABAH
JALAN TASIK LUYANG
(OFF JALAN MAKTAB GAYA)
BEG BERKUNCI 150
88994 KOTA KINABALU

MANUAL KUALITI MK.KONEL.01

MS ISO 9001 : 2015

PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN PEMBANGUNAN SERTA PEMANTAUAN INDUSTRI PERIKANAN BERKAITAN SEPERTI PENYEDIAAN KREDIT KEPADA KOMUNITI NELAYAN DAN PENGUSAHA INDUSTRI PERIKANAN OLEH UNIT PENGURUSAN KREDIT BAHAGIAN PEMBANGUNAN NELAYAN KOTA KINABALU, PENGURUSAN TEMPAHAN DIESEL BERSUBSIDI UNTUK PUSAT JUALAN OLEH UNIT PENGURUSAN PETROLEUM KOTA KINABALU, PENGENDALIAN PENGELUARAN AIS BLOK UNTUK KEGUNAAN NELAYAN OLEH KOMPLEKS PERIKANAN LAHAD DATU BAHAGIAN PEMBANGUNAN NELAYAN, PELAKSANAAN KURSUS "UPSKILLING" JANGKA MASA PENDEK OLEH KATC KAMPUNG LAYA-LAYA TUARAN BAHAGIAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN STRATEGIK KOTA KINABALU, PENYEDIAAN INFRASTRUKTUR ASAS NELAYAN OLEH UNIT KEJURUTERAAN KOTA KINABALU DAN PENTERNAKAN IKAN DALAM SANGKAR OLEH BAHAGIAN PEMBANGUNAN INDUSTRI PERIKANAN KOTA KINABALU.


	DISEDIAKAN OLEH	DILULUSKAN OLEH
NAMA	CABRINI BRIDGET CHIA	HJ. YUSOF HJ. AG. BESAR
JAWATAN	TIMBALAN PENGURUS KUALITI	PENGURUS BESAR
TANDATANGAN		
TARIKH	15 DISEMBER 2017	15 DISEMBER 2017

NO SALINAN TERKAWAL	PEMEGANG DOKUMEN
	DOKUMEN INDUK

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	2 / 45

KANDUNGAN

	MUKA SURAT
REKOD PINDAAN	
SENARAI EDARAN DOKUMEN KUALITI	
1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI	10
1.1 PENDAHULUAN	10
1.2 TUJUAN	10
1.3 KANDUNGAN MANUAL	11
1.4 PENYEDIAAN, KUATKUASA DAN PENGEDARAN	11
1.5 PENYELARASAN PINDAAN	11
1.6 PENYATAAN KERAHSIAN	12
2.0 MAKLUMAT ORGANISASI	13
2.1 SEJARAH DAN LATAR BELAKANG	13
2.2 CARTA ORGANISASI KO-NELAYAN	14
2.3 VISI	14
2.4 MISI	14
2.5 DEFINISI	15
2.6 SINGKATAN	16
3.0 PELAKSANAAN SISTEM KUALITI	17
3.1 SKOP PELAKSANAAN	17
3.2 PENGECUALIAN (EXCLUSION) APLIKASI PELAKSANAAN MS ISO 9001:2015	17
4.0 KONTEKS ORGANISASI	18
4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA	18
4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK BERKEPENTINGAN	18
4.3 MENENTUKAN SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI	19
4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA	19
5.0 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN DAN KEPIMPINAN	21
5.1 KOMITMEN PENGURUSAN DAN KEPIMPINAN	21
5.1.2 KEUTAMAAN PELANGGAN	21
5.2 DASAR KUALITI KO-NELAYAN	22
5.2.2 MENYEBARLUAS DASAR KUALITI KO-NELAYAN	23
5.3 TANGGUNGJAWAB, KUASA DAN FUNGSI ORGANISASI	23

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kkuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	3 / 45

6.0 PERANCANGAN


6.1 TINDAKAN BAGI MENGENDALIKAN RISIKO DAN KEPELBAGAIAN PELUANG PERKHIDMATAN.	25
6.2 OBJEKTIF KUALITI KO-NELAYAN	26
6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN KE ATAS SISTEM PENGURUSAN KUALITI	28

7.0 SUMBER DAN SOKONGAN

7.1 KEPERLUAN SUMBER	29
7.1.1 AM	29
7.1.2 SUMBER MANUSIA	29
7.1.3 INFRASTRUKTUR	29
7.1.4 PERSEKITARAN OPERASI PROSES KERJA	30
7.1.5 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN SUMBER-SUMBER	30
7.1.5.1 AM	31
7.1.6 MAKLUMAT PENGETAHUAN ORGANISASI	31
7.2 KOMPETENSI	31
7.3 KESEDARAN	32
7.4 KOMUNIKASI	32
7.5 MAKLUMAT DAN DOKUMENTASI	32
7.5.1 KAWALAN DOKUMEN	33
7.5 (B) PINDAAN DOKUMEN	34
7.5 (C) KAWALAN REKOD	35

8.0 PENGENDALIAN OPERASI BAGI PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN








8.1 KAWALAN KE ATAS PROSES PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN	36
8.2 KEPERLUAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN DAN PRODUK	37
8.2.1 KOMUNIKASI DENGAN PIHAK PELANGGAN	37
8.3 REKABENTUK DAN PEMBANGUNAN REKABENTUK LATIHAN	37
8.4 KAWALAN KE ATAS PERKHIDMATAN DAN PRODUK YANG DIPEROLEHI DARI PEMBEKAL LUAR	37
8.5 KAWALAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN	38
8.5.1 KAWALAN KE ATAS PROSES PENYEDIAAN PEMBERIAN PERKHIDMATAN	38
8.5.2 IDENTIFIKASI DAN KEMUDAHKESANAN	38
8.5.3 HARTA HAKMILIK PELANGGAN	39
8.5.4 PEMULIHARAAN PRODUK	39
8.5.5 PERKHIDMATAN PASCA PENGHANTARAAN	39
8.5.6 KAWALAN KE ATAS PERUBAHAN PERKHIDMATAN	39

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	4 / 45



8.6 PENYERAHAN PERKHIDMATAN	
8.7 KAWALAN PRODUK / PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI	40
9.0 PENILAIAN PRESTASI	41
9.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN	41
9.1.1 AM	41
9.1.2 KEPUASAN PELANGGAN	42
9.1.3 ANALISIS DAN PENILAIAN PRESTASI	42
9.2 AUDIT DALAMAN	42
9.3 SEMAKAN SEMULA PENGURUSAN	43
9.3.1 AM	43
9.3.2 INPUT SEMAKAN SEMULA PENGURUSAN	43
9.3.3 OUTPUT SEMAKAN SEMULA PENGURUSAN	44
10.0 PENAMBAHBAIKAN	44
10.1 AM	44
10.2 KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN	45
10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN	45
LAMPIRAN	
LAMPIRAN 1 : CARTA ORGANISASI	
LAMPIRAN 2 : PEMETAAN PROSES KO-NELAYAN	
LAMPIRAN 3 : HUBUNGKAIT PROSES UTAMA	
LAMPIRAN 4 : SENARAI PROSEDUR KUALITI MS ISO 9001:2015	

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	5 / 45





REKOD PINDAAN

KELUARAN / PINDAAN	TARIKH	KETERANGAN RINGKAS PINDAAN	KLAUSA / MUKA SURAT	DILULUSKAN OLEH
Pindaan 1	26/10/2018	Senarai Induk Edaran untuk Dokumen Induk sahaja dan No. salinan terkawal no.1 hingga no. 5 di tiadakan	m.s. 2 Senarai Induk Edaran	
		2.6 Singkatan SPK muncul dua kali dalam singkatan dan membatalkan satu daripada ringkasan SPK tersebut	Klausa 2.6 m/s 14	
		Membetulkan perkataan maklumbalas kepada dua perkataan Maklum Balas	Semua muka surat	
		Pindaan Objektif Kualiti semasa Mesyuarat MKSP Siri 2/2018 pada 24/10/2018 adalah seperti berikut: Memastikan Aduan Masalah Komputer Dikenalpasti Dalam Tempoh Tiga (3) Hari Berkerja dipinda Memastikan penyelesaian dikenalpasti ke atas aduan masalah komputer dalam tempoh 3 hari bekerja selepas borang aduan diterima.	m.s 25 Objektif Kualiti A. Proses Berkaitan Pengurusan	
		Mensasarkan pembekalan diesel bersubsidi 100% daripada kuota yang diluluskan dengan pendapatan bersih <u>RM2 juta</u> setahun dari aktiviti perniagaan diesel bersubsidi nelayan dipinda Mensasarkan pembekalan diesel bersubsidi 100% daripada kuota yang diluluskan dengan pendapatan bersih <u>RM3 juta</u> setahun dari aktiviti perniagaan diesel bersubsidi nelayan	m.s 26 Objektif Kualiti A. Proses Berkaitan Operasi Komersil	
		Melaksanakan program pemantauan projek secara empat (4) kali setahun. Dipinda kepada Melaksanakan program pemantauan projek secara dua (2) kali setahun.	m.s 26 Objektif Kualiti D. Proses Berkaitan Perkhidmatan Korporat	
		LAMPIRAN 1: MENUKAR CARTA ORGANISASI LAMPIRAN 2: MENUKAR KLAUSA 5 KEPADA KLAUSA 8 DALAM PEMETAAN PROSS LAMPIRAN 3: MEMINDA BAHAGIAN YANG SUDAH BERUBAH BERDASARKAN CARTA ORGANISASI BAHARU(KUATKUASA -1/8/20018)	LAMPIRAN 1, 2 DAN 3	


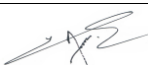
	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	6 / 45

KELUARAN / PINDAAN	TARIKH	KETERANGAN RINGKAS PINDAAN	KLAUSA / MUKA SURAT	DILULUSKAN OLEH
02	17/9/2019	<p><i>Pindaan MISI dan VISI mengikut ketetapan Mesyuarat Pengurusan KO-NELAYAN BIL. 02/2019 yang bertarikh 30 April 2019.</i></p> <p>2.3 VISI Menjadi Organisasi yang unggul dalam mentransformasikan nelayan dan industri perikanan. Dipinda</p> <p>Menjadi Organisasi peneraju dalam membangunkan komuniti nelayan dan pembangunan industri perikanan.</p> <p>2.4 MISI Meningkatkan taraf hidup masyarakat nelayan dan kesejahteraan negeri melalui amalan perikanan yang lestari. Dipinda</p> <p>Meningkatkan taraf hidup komuniti nelayan dan kesejahteraan negeri melalui amalan perikanan yang lestari.</p>	Muka surat 13	
		<p><i>Pindaan skop pelaksanaan mengikut ketetapan Mesyuarat Pengurusan KO-NELAYAN yang bertarikh 06 September 2019.</i></p> <p>Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti KO-NELAYAN ialah penyampaian perkhidmatan pembangunan serta pemantauan industri perikanan berkaitan seperti penternakan ikan dalam sangkar, pengendalian pengeluaran ais blok untuk kegunaan nelayan dan perkhidmatan latihan KO-NELAYAN serta pengurusan tempahan diesel bersubsidi untuk pusat jualan. (Penyediaan Bantuan Kredit kepada komuniti nelayan dan Pengusaha Industri Perikanan, Penyediaan Infrastruktur Asas Nelayan dan Pelaksanaan kursus “upskilling” jangka masa pendek tidak terangkum)</p> <p>Dipinda</p> <p>Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti KO-NELAYAN ialah penyampaian perkhidmatan pembangunan serta pemantauan industri perikanan berkaitan seperti :</p> <p>i. Penyediaan bantuan kredit kepada komuniti nelayan dan pengusaha industri perikanan. ii. Pengurusan tempahan diesel bersubsidi untuk pusat jualan. iii. Pengendalian pengeluaran ais blok untuk kegunaan nelayan. iv. Pelaksanaan kursus “upskilling” jangka masa pendek. v. Penyediaan infrastruktur asas nelayan. vi. Penternakan ikan dalam sangkar</p>	Muka Surat 16	

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kkuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	7 / 45

		<p>4.0 Dokumen Sistem Pengurusan Kualiti</p> <p>4.1 Keperluan Am</p> <p>Dipinda</p> <p>4.0 Konteks Organisasi</p> <p>4.1 Memahami Organisasi dan Konteksnya</p> <p>4.2 Memahami keperluan dan jangkaan pihak berkepentingan</p> <p>4.3 Menentukan skop sistem pengurusan kualiti.</p> <p>4.4-4.4.2 Sistem pengurusan kualiti dan proses-prosesnya.</p>	Muka surat 17 - 19	
		<p>Lampiran 1: Perubahan kepada Carta Organisasi</p> <p>Lampiran 2: Menukar pemetaan proses KO-NELAYAN kepada kitaran baru (PDCA)</p>	Lampiran 1 dan 2	
03	6/1/2021	<p>Objektif Kualiti KO-NELAYAN</p> <p>C. Proses berkaitan Operasi Komersil</p> <p>(i) Memastikan pencapaian pendapatan projek tidak kurang 75% dari sasaran yang ditetapkan berasaskan satu kitaran lengkap penternakan.</p> <p>Dipinda</p> <p>Memastikan kadar hidup ternakan tidak kurang 70% berasaskan 12 bulan ternakan.</p> <p>Dipinda kerana situasi semasa (geopolitik, pandemik, etc). Negara atau Dunia memberi impak kepada pasaran ikan negeri dan seterusnya projek. Situasi tersebut menyebabkan pasaran ikan yang perlahan, lambakan ikan di pasaran dan ikan ternakan projek tidak terjual sehingga sasaran Objektif Kualiti projek tidak tercapai.</p>	Muka surat 26	
04	13/12/2021	<p>Muka depan Manual Kualiti</p> <p>Disediakan oleh : CABRINI BRIDGET CHIA (TIMBALAN PENGURUS KUALITI)</p> <p>Diluluskan oleh : HJ.YUSOF HJ. AG. BESAR (PENGURUS BESAR)</p>	Muka hadapan	

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kkuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	8 / 45

		<p>-Hasil daripada penemuan Lloyd's pada 3 November 2021, Penyedia dan Pegawai yang meluluskan haruslah daripada individu yang berbeza.</p>		
		<p>3.1 SKOP PELAKSANAAN</p> <p>-Skop pelaksanaan sebelum ini, tidak dinyatakan lokasi</p> <p>i) Penyediaan bantuan kredit kepada komuniti nelayan dan pengusaha industri perikanan oleh Unit Pengurusan Kredit, Bahagian Pembangunan Nelayan, Kota Kinabalu</p> <p>ii)Pengurusan tempahan diesel bersubsidi untuk pusat jualan oleh Unit Pengurusan Petroleum, Kota Kinabalu</p> <p>iii)Pengendalian pengeluaran ais blok untuk kegunaan nelayan oleh Kompleks Perikanan Lahad Datu, Bahagian Pembangunan Nelayan</p> <p>iv)Pelaksanaan kursus "upskilling jangka masa pendek" oleh KATC, Kampung Laya-Laya Tuaran, Pembangunan Industri Perikanan</p> <p>v)Penyediaan infrastruktur asas nelayan oleh Unit Kejuruteraan, Kota Kinabalu</p> <p>vi)Penternakan ikan dalam sangkar oleh Unit Industri Akuakultur, Kampung Trayong, Tuaran</p>	M/S 16	
05	20/9/2022	LAMPIRAN 1 : MENUKAR CARTA ORGANISASI	LAMPIRAN 1	

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	9 / 45

SENARAI EDARAN DOKUMEN KUALITI

1.0 SALINAN TERKAWAL

BIL	PEMEGANG
	DOKUMEN INDUK

2.0 SENARAI EDARAN TIDAK TERKAWAL

BIL	PEMEGANG
	WARGA KERJA KO-NELAYAN YANG MENCETAK DARI LAMAN SESAWANG KO-NELAYAN

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	10 / 45

1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI

1.1 PENDAHULUAN

Manual Kualiti ini disediakan berdasarkan keperluan MS ISO 9001:2015. Dokumen ini disediakan bagi memastikan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001: 2015 KO-NELAYAN memenuhi keperluan piawaian dan peraturan / perundangan yang digunapakai oleh KO-NELAYAN.

Manual ini mengandungi maklumat organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan Prinsip-Prinsip Asas Sistem Pengurusan Kualiti KO-NELAYAN. Selain dari Manual Kualiti, Sistem Pengurusan Kualiti KO-NELAYAN juga disokong dengan dokumen-dokumen seperti prosedur kualiti, arahan kerja, dokumen sokongan yang berkaitan serta rekod kualiti.

1.2 TUJUAN

Manual Kualiti ini adalah bertujuan untuk :-

- (a) Menerangkan maklumat am mengenai organisasi Korporasi Kemajuan Perikanan Dan Nelayan Sabah (KO-NELAYAN);
- (b) Menjelaskan secara ringkas Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 yang dilaksanakan dalam proses penyediaan dan pengendalian perkhidmatan yang berkaitan dengan KO-NELAYAN;
- (c) Menggariskan dasar dan prinsip bagi setiap aktiviti berkaitan dengan penyediaan dan pengendalian perkhidmatan KO-NELAYAN dalam memenuhi keperluan MS ISO 9001:2015;
- (d) Menjelaskan mengenai batasan aplikasi dalam memenuhi keperluan MS ISO 9001:2015.

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	11 / 45

1.3 KANDUNGAN MANUAL

Manual Kualiti ini mengandungi sepuluh (10) keperluan yang meliputi perkara-perkara berikut:

Bahagian Satu	: Pengenalan Kepada Manual Kualiti
Bahagian Dua	: Maklumat Organisasi
Bahagian Tiga	: Skop Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti
Bahagian Empat	: Penerangan Mengenai Keperluan Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti
Bahagian Lima	: Kepimpinan dan tanggungjawab pengurusan
Bahagian Enam	: Perancangan
Bahagian Tujuh	: Sokongan Dan Sumber
Bahagian Lapan	: Penyampaian Perkhidmatan / Operasi
Bahagian Sembilan	: Penilaian Prestasi
Bahagian Sepuluh	: Penambahbaikan

1.4 PENYEDIAAN, KUATKUASA DAN PENGEDARAN

Manual Kualiti ini adalah Dokumen Terkawal. Hanya Manual Kualiti yang diluluskan oleh Pengurus Besar KO-NELAYAN (selepas ini disebut sebagai PB KO-NELAYAN) sahaja terpakai dan berkuatkuasa. Manual Kualiti disenggara melalui sistem elektronik. Semua staf KO-NELAYAN boleh merujuk dokumen secara '*read only*'. Pindaan hanya boleh dibuat oleh Pengurus Kualiti setelah mendapat kelulusan PB KO-NELAYAN.

1.5 PENYELARASAN PINDAAN

Pegawai Dokumen akan menyelaraskan pindaan ke atas manual ini seperti mana keperluan klausa 7.5.2. MS ISO 9001:2015. Mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang meluluskan dokumen ini.

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	12 / 45

1.6 PENYATAAN KERAHSIAN

Manual Kualiti, Prosedur Kualiti dan Arahan Kerja yang terkandung dalam Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 ini kekal sebagai hak milik KO-NELAYAN. Pemegang dokumen hendaklah memelihara kerahsiaan kesemua maklumat yang terkandung di dalam manual ini sekiranya ada pihak-pihak luar yang memerlukan dokumen ini, kebenaran hendaklah didapatkan dari PB KO-NELAYAN.

Pemegang dokumen tidak dibenarkan menyalin, meniru kesemua atau sebahagian, atau mengedarkan apa juga bahan atau maklumat dari dokumen ini kepada sesiapa kecuali setelah mendapat keizinan dan kebenaran bertulis daripada PB KO-NELAYAN.

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kkuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	13 / 45

2.0 MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 SEJARAH DAN LATAR BELAKANG

KO-NELAYAN telah ditubuhkan pada 16 September 1978 sebagai sebuah Koperasi dengan nama KOPERASI SERBAGUNA NELAYAN SABAH BERHAD (KO-NELAYAN) di bawah Ordinan Syarikat Kerjasama Negeri Sabah. Pada 20 April 1981, Koperasi ini dibubar dan ditukar menjadi sebuah Badan Berkanun dengan nama KORPORASI KEMAJUAN PERIKANAN DAN NELAYAN SABAH (KO-NELAYAN).

KO-NELAYAN telah diwujudkan melalui Enakmen No. 4 tahun 1981 oleh Dewan Undangan Negeri Sabah bagi mengambil alih fungsi-fungsi Koperasi. Badan baharu ini diletakkan di bawah tanggungjawab Kementerian Pertanian dan Industri Makanan Negeri Sabah yang berhasrat untuk memajukan masyarakat nelayan dan industri perikanan dan akuakultur.

Tujuan penubuhan KO-NELAYAN adalah untuk menjalankan aktiviti berikut:

- i. Mengusahakan projek-projek perikanan dan akuakultur dengan menekankan kemajuan masyarakat nelayan;
- ii. Mewujudkan perkerjaan dan peluang-peluang ekonomi yang mendatangkan hasil bagi masyarakat nelayan;
- iii. Menubuhkan projek-projek perniagaan dalam bidang perikanan dengan sendiri atau secara usahasama dengan lain-lain pihak berkuasa awam, syarikat awam atau swasta atau nelayan;
- iv. Mengusahakan projek-projek perikanan dan akuakultur dengan menekankan kemajuan masyarakat nelayan;

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	14 / 45

- v. Mengusahakan perkhidmatan pengangkutan dan mengadakan kemudahan kredit bagi perusahaan perikanan;
- vi. Menubuhkan suatu agensi pemasaran bagi mengusahakan pemasaran semua hasil perikanan termasuk import dan eksport;
- vii. Menaja rancangan sosial seperti pemasaran, perkhidmatan kesihatan, perkembangan penduduk, kawalan alam sekitar, perumahan, pelajaran prasekolah dan dewasa yang lebih baik dan rancangan-rancangan sosial yang lain bagi masyarakat nelayan;
- viii. Melakukan semua tindakan dan perkara yang lain sebagaimana yang perlu dan mustahak bagi mencapai maksud-maksud korporasi; dan
- ix. Memajukan, membantu, menyokong, mengusahakan, mendorong dan menggalakkan semua pembangunan ekonomi dan sosial mana-mana pertubuhan nelayan yang ditubuhkan di bawah Akta Persatuan Nelayan 1971 di negeri ini atau mengurus apa-apa perkara yang berkaitan dengannya.

2.2 CARTA ORGANISASI KO-NELAYAN

Struktur Organisasi KO-NELAYAN seperti di Lampiran 1.

2.3 VISI

Menjadi Organisasi peneraju dalam membangun komuniti nelayan dan pembangunan industri perikanan.

2.4 MISI

Meningkatkan taraf hidup komuniti nelayan dan kesejahteraan negeri melalui amalan perikanan yang lestari.

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	15 / 45

2.5 DEFINISI

a) Pelanggan

Dalam konteks KO-NELAYAN, pelanggan boleh dibahagikan kepada tiga (3) kategori iaitu :-

i) Pelanggan Misi

Kerajaan Negeri Sabah Dan Kementerian Pertanian Industri Makanan (stakeholders).

ii) Pelanggan Proses

Nelayan dan semua warga Malaysia yang bermastatutin di Sabah yang berurusan dengan KO-NELAYAN bagi mendapatkan perkhidmatan yang disediakan oleh KO-NELAYAN.

iii) Pelanggan Luar

Badan profesional, industri dan agensi kerajaan serta swasta yang mempunyai jaringan dengan KO-NELAYAN.

b) Produk

Input dan output dari mana proses di setiap peringkat dalam Sistem Pengurusan Kualiti KO-NELAYAN seperti contoh berikut:

- i) Kemudahan Kredit - Modal Pusingan dan Peralatan
- ii) Ais Blok
- iii) Sijil-sijil kursus
- iv) Modul Latihan
- v) Ikan
- vi) Petroleum
- vii) Jeti/Pondok
- viii) Surat lantikan

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	16 / 45

c) Warga KO-NELAYAN

Pegawai yang bertaraf tetap, sementara, kontrak atau sambilan yang terlibat dalam menguruskan perkhidmatan KO-NELAYAN.

d) Pengurus Kualiti

Pegawai yang dilantik oleh Pengurus Besar KO-NELAYAN bagi membangunkan, melaksana dan menyelenggara Sistem Pengurusan Kualiti KO-NELAYAN selaras dengan pelaksanaan MS ISO 9001:2015 yang cekap dan efektif.

e) Pegawai Dokumen

Pegawai yang dilantik oleh Pengurus Besar KO-NELAYAN bagi menguruskan dan menyelenggara Dokumen Kualiti, Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 di KO-NELAYAN.

f) Maklum Balas Pelanggan

Aduan / Pandangan / Cadangan yang diterima daripada pelanggan melalui borang, surat atau media elektronik yang boleh dimajukan pada bila-bila masa.

2.6 SINGKATAN

KO-NELAYAN - KORPORASI KEMAJUAN PERIKANAN DAN NELAYAN SABAH

ISO - International Standard Organization

SPK - Sistem Pengurusan Kualiti

PB - Pengurus Besar

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	17 / 45

3.0 PELAKSANAAN SISTEM KUALITI

3.1 SKOP PELAKSANAAN

Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti KO-NELAYAN ialah penyampaian perkhidmatan pembangunan serta pemantauan industri perikanan berkaitan seperti :

- i) Penyediaan bantuan kredit kepada komuniti nelayan dan pengusaha industri Perikanan oleh Unit Pengurusan Kredit, Bahagian Pembangunan Nelayan, Kota Kinabalu
- ii) Pengurusan tempahan diesel bersubsidi untuk pusat jualan oleh Unit Pengurusan Petroleum, Kota Kinabalu
- iii) Pengendalian pengeluaran ais blok untuk kegunaan nelayan oleh Kompleks Perikanan Lahad Datu, Bahagian Pembangunan Nelayan
- iv) Pelaksanaan kursus “upskilling jangka masa pendek” oleh KATC, Kampung Laya-Laya Tuaran, Bahagian Pembangunan Industri Perikanan
- v) Penyediaan infrastruktur asas nelayan oleh Unit Kejuruteraan, Kota Kinabalu
- vi) Penternakan ikan dalam sangkar oleh Unit Industri Akuakultur, Kampung Trayong Tuatan

3.2 PENGECUALIAN (EXCLUSION) APLIKASI PELAKSANAAN MS ISO 9001:2015

KO-NELAYAN akan melaksana Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 bagi mencapai Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti KO-NELAYAN.

Walau bagaimanapun, KO-NELAYAN tidak menuntut pematuhan kepada keperluan MS ISO 9001:2015 yang berikut ini:-

- i) Klausu 8.3 - Reka bentuk dan Pembangunan
- ii) Klausu 8.3.2 - Pelan Rekabentuk dan Pembangunan
- iii) Klausu 8.3.3 - Input Rekabentuk dan Pembangunan
- iv) Klausu 8.3.4 - Kawalan Rekabentuk dan Pembangunan
- v) Klausu 8.3.5 - Perubahan Rekabentuk dan Pembangunan

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kkuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	18 / 45

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

Pengurusan KO-NELAYAN menentukan isi-isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan objektif dan halatuju strategiknya yang berupaya memberi kesan kepada pencapaian objektif yang dihasratkan daripada pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti.

Isu-isu sentiasa dipantau dan dikaji semula mengikut kesesuaian semasa mesyuarat-mesyuarat yang melibatkan pengurusan atasan dan ketua-ketua unit.

4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK BERKEPENTINGAN.

Kehendak serta jangkaan pihak berkepentingan dikenalpasti untuk memberi kesan terhadap keperluan pelanggan dan pematuhan undang-undang yang berkuatkuasa. Oleh yang demikian, Pengurusan atasan KO-NELAYAN telah menentukan pihak yang berkepentingan dengan perkhidmatan dan Sistem Pengurusan Kualiti seperti :

- a) Pelanggan terdiri daripada pelanggan luaran[komuniti nelayan, pengusaha industri perikanan, akuakultur dan industri hiliran, penyedia luar,peserta program latihan dan pesaing] dan pelanggan dalaman (kakitangan).
- b) Pihak yang berkepentingan merangkumi pemegang amanah iaitu (Kerajaan Negeri Sabah, Kementerian Pertanian dan Industri Makanan (KPIM), Kementerian Kewangan, Jabatan Audit Negara dan Unit Perancang Ekonomi Negeri (UPEN).

Untuk memastikan keakuran yang berterusan, pihak berkepentingan dan keperluan mereka sentiasa dipantau dan dikaji semula semasa mesyuarat-mesyuarat yang melibatkan pengurusan atasan dan ketua-ketua unit.

Dokumen berkaitan:

Daftar Konteks Organisasi – Konteks Organisasi KO-NELAYAN

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	19 / 45

4.3 MENENTUKAN SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Pengurusan atasan KO-NELAYAN menetapkan sempadan dan kesesuaian Sistem Pengurusan Kualiti di dalam penentuan skop Sistem Pengurusan Kualiti

- i) Isu luaran dan dalaman yang dirujuk dalam klausa 4.1;
- ii) Keperluan pihak berkepentingan yang di rujuk dalam klausa 4.2;
- iii) Produk dan perkhidmatan KO-NELAYAN

Skop pelaksanaan sistem pengurusan kualiti KO-NELAYAN dinyatakan di dalam klausa 3.1 Manual kualiti ini. Pengecualian Klausa dan justifikasi terhadap pengecualian pula dinyatakan di dalam klausa 3.2 Manual Kualiti ini.

4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA

KO-NELAYAN mewujudkan, melaksana, menyelenggara dan menambahbaik secara berterusan sistem pengurusan kualiti, termasuk proses-proses yang diperlukan dan interaksinya, selaras dengan keperluan Standard ISO 9001:2015.

4.4.1 KO-NELAYAN telah menentukan proses-proses yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti dan pemakaiannya dalam seluruh KO-NELAYAN, dan hendaklah:

- a) Menentukan input yang diperlukan dan output yang dijangkakan daripada proses ini;
- b) Menentukan urutan dan saling tindak proses ini;
- c) Menentukan dan mengguna pakai kriteria dan kaedah (termasuk pemantauan, pengukuran, dan petunjuk prestasi yang berkaitan) yang diperlukan bagi memastikan keberkesanan operasi dan kawalan proses ini;
- d) Menentukan sumber yang diperlukan untuk proses ini dan memastikan ketersediannya;
- e) Menetapkan tanggungjawab dan bidang kuasa untuk proses ini;

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kkuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	20 / 45

- f) Menyatakan risiko dan peluang sebagaimana yang ditentukan selaras dengan keperluan 6.1;
- g) Menilai proses ini dan melaksanakan apa-apa perubahan yang diperlukan bagi memastikan bahawa proses ini mencapai hasil yang dimaksudkan;
- h) Menambah baik proses dan sistem pengurusan kualiti.

KO-NELAYAN juga telah menyediakan Prosedur Kualiti untuk menerangkan dan menyokong operasi proses-proses yang berkaitan dan menyelenggara rekod-rekod yang diperlukan untuk keyakinan bahawa proses-proses telah dilaksanakan seperti dirancang.

4.4.2 KO-NELAYAN telah membangunkan dokumentasi yang berkaitan untuk Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti. Struktur Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 KO-NELAYAN adalah seperti berikut:

a) Manual Kualiti

Manual Kualiti adalah dokumen utama yang memberi penerangan ringkas mengenai Sistem Pengurusan Kualiti KO-NELAYAN termasuk aplikasi klausa-klausa dalam Standard MS ISO 9001:2015 di dalam proses-proses di KO-NELAYAN.

b) Prosedur Kualiti

Prosedur Kualiti adalah dokumen yang menggariskan secara terperinci langkah-langkah yang perlu dipatuhi di dalam pelaksanaan sesuatu proses.

Dokumen Sokongan

Dokumen sokongan adalah dokumen yang terdiri dari Arahan Kerja, Fail Meja, barang-barang dan senarai semak, akta-akta, pekeliling-pekeliling kerajaan dan dokumen-dokumen luaran lain yang berkaitan dengan proses-proses di dalam skop pelaksanaan sistem pengurusan kualiti.

c) Rekod

Rekod diwujudkan sebagai bukti pelaksanaan sesuatu proses atau aktiviti.

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	21 / 45

5.0 TANGGUNGJAWAB PENGURUSAN DAN KEPIMPINAN

5.1 KOMITMEN PENGURUSAN DAN KEPIMPINAN

5.1.1. Pengurusan atasan KO-NELAYAN komited kepada pembangunan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti yang berkesan, berasaskan kepada MS ISO 9001:2015 dan sentiasa berusaha secara berterusan untuk penambahbaikan sistem bagi menjamin keberkesanannya. Antara tindakan yang perlu diambil adalah:-

- a) Memastikan semua pegawai sentiasa menyedari pentingnya kehendak pelanggan kepada KO-NELAYAN;
- b) Mewujud dan meluluskan Dasar dan Objektif Kualiti KO-NELAYAN (rujuk seksyen 5.2 dan 6.2);
- c) Memastikan pegawai sentiasa memahami Dasar dan Objektif Kualiti KO-NELAYAN yang telah ditetapkan;
- d) Mengadakan Kajian Semula Pengurusan sekurang-kurangnya satu (1) kali setiap tahun;
- e) Memastikan penyediaan sumber-sumber yang mencukupi;
- f) Membudayakan amalan kerja yang berintegriti tinggi di kalangan pegawai dalam proses kerja; dan
- g) Mengambilkira elemen pengurusan risiko dalam penugasan harian.

5.1.2. KEUTAMAAN PELANGGAN

Pengurusan KO-NELAYAN hendaklah memastikan keperluan pelanggan dikenalpasti, difahami dan dipenuhi dengan tujuan mempertingkatkan lagi kepuasan pelanggan. KO-NELAYAN hendaklah memberi keutamaan kepada pelanggan melalui pendekatan-pendekatan berikut:-

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	22 / 45

- a. Mewujud, menyenggara dan mengemaskinikan Piagam Pelanggan;
- b. Mewujudkan kaedah bagi pengendalian maklum balas pelanggan serta mengendalikan cadangan pelanggan bagi memenuhi kehendak pelanggan secara berterusan;
- c. Sentiasa mengkaji kehendak atau keperluan-keperluan baru pelanggan bagi memastikan keperluan mereka dipenuhi berlandaskan peraturan/perundangan dan kemampuan yang sedia ada; dan
- d. Semua maklum balas pelanggan hendaklah dikaji dan tindakan susulan dilaksanakan dengan berkesan.

5.2 DASAR KUALITI KO-NELAYAN

- 5.2.1** Pengurusan atasan KO-NELAYAN hendaklah membangunkan Dasar Kualiti KO-NELAYAN selaras dengan misi dan visi yang ditetapkan oleh pengurusan atasan KO-NELAYAN. Pelaksanaan Dasar Kualiti KO-NELAYAN adalah selaras dengan keperluan-keperluan berikut: -
- a). Bersesuaian dengan halatuju KO-NELAYAN;
 - b). Dihayati dan difahami oleh semua warga KO-NELAYAN;
 - c). Dasar Kualiti dikaji semula dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan untuk mencapai kehendak-kehendak pelanggan dan meningkatkan keberkesanannya secara berterusan;
 - d). Menjadi asas dalam mewujudkan dan mengkaji semula Objektif Kualiti.

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	23 / 45

DASAR KUALITI KO-NELAYAN

“ KO-NELAYAN KOMITED MENYAMPAIKAN PERKHIDMATAN YANG BERKUALITI DAN MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN BERASASKAN VISI DAN MISI YANG DITETAPKAN SERTA BERILTIZAM MELAKSANAKAN PENAMBAHBAIKAN YANG BERTERUSAN BERTERASKAN MS ISO 9001:2015 ”

5.2.2 MENYEBARLUAS DASAR KUALITI KO-NELAYAN

Pengurusan atasan KO-NELAYAN hendaklah memastikan Dasar Kualiti yang di wujudkan di sebar luas dan di komunikasikan di semua peringkat kerja. Warga kerja KO-NELAYAN akan bertanggungjawab untuk memahami dan menghayati pernyataan Dasar Kualiti KO-NELAYAN yang diwujudkan.

5.3 TANGGUNGJAWAB, KUASA DAN FUNGSI ORGANISASI

Pengurusan atasan KO-NELAYAN hendaklah memastikan tanggungjawab dan kuasa setiap pegawai diwujudkan dan didokumenkan. Senarai tugas, carta organisasi dan proses kerja yang berkaitan hendaklah disediakan oleh pengurusan KO-NELAYAN.

Pengurusan Atasan KO-NELAYAN hendaklah menentukan keperluan dan ekspektasi pelanggan dikenalpasti, difahami dan dipenuhi dengan tujuan mempertingkatkan lagi kepuasan pelanggan. KO-NELAYAN hendaklah memberi keutamaan kepada pelanggan melalui pendekatan-pendekatan berikut:-

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kkuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	24 / 45

- a) Mewujud, menyenggara dan mengemaskinikan Piagam Pelanggan;
- b) Mewujudkan kaedah bagi pengendalian maklum balas pelanggan serta mengendalikan cadangan pelanggan (Peti Cadangan) bagi memenuhi kehendak pelanggan secara berterusan;
- c) Sentiasa mengkaji kehendak pelanggan dan *stakeholder* keperluan-keperluan baru bagi memastikan keperluan mereka (pelanggan dan stakeholder) dipenuhi berlandaskan peraturan/perundangan dan kemampuan yang sedia ada; dan
- d) Sebarang maklum balas pelanggan hendaklah dikaji dari semasa ke semasa dan tindakan susulan dilaksanakan dengan berkesan.

Dokumen berkaitan:

PK(P).KONEL.11 - Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kkuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	25 / 45

6.0 PERANCANGAN

6.1. TINDAKAN BAGI MENGENDALIKAN RISIKO DAN KEPELBAGAIAN PELUANG PERKHIDMATAN

6.1.1 KO-NELAYAN hendaklah mengambilkira seksyen 4.1 dan 6.1 MS ISO 9001:2015 berkaitan isu-isu risiko yang berbangkit. Kaedah pengendalian risiko hendaklah diwujudkan dan tindakan bagi mengenalpasti risiko dan menghuraikan isu yang timbul untuk diambil tindakan pembetulan dan pencegahan serta penambahbaikan.

- a) Memastikan SPK berupaya mensasarkan objektif kualiti dan piagam pelanggan yang ditetapkan oleh pengurusan;
- b) Memperkasakan proses kerja SPK bagi mencapai hasil yang ditetapkan;
- c) Meminimalkan kemungkinan kesan dan akibat yang tidak dirancang; dan
- d) Melaksanakan penambahbaikan.

6.1.2 Perancangan bagi tindakan mengendalikan risiko.

- a) Merumuskan semua tindakan dalam SPK bagi mengisi semua isu-isu yang berkaitan keberhasilan dasar kualiti dan objektif kualiti yang ditetapkan oleh KO-NELAYAN;
- b) Memaklumkan kepada semua warga kerja yang terlibat akan risiko yang berkemungkinan timbul dan peluang penambahbaikan yang perlu dilaksanakan; dan
- c) Menyediakan sumber yang diperlukan bagi menangani pengendalian risiko dan inisiatif penambahbaikan
- d) Membangunkan *Blue Print* Pelan Pengurusan Risiko KO-NELAYAN.

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kkuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	26 / 45

6.2. Objektif Kualiti KO-NELAYAN

Objektif Kualiti KO-NELAYAN akan dikaji semula mengikut perancangan strategik. Objektif-Objektif Kualiti KO-NELAYAN adalah seperti berikut:

A) Proses Berkaitan Pengurusan

- i) Menyediakan Penyata Kewangan Tahunan yang lengkap dan teratur mengikut garis panduan yang ditetapkan oleh Jabatan Audit Negara bagi tujuan mendapat SIJIL BERSIH
- ii) Memastikan tuntutan pembayaran diproses dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja sekiranya dokumen tuntutan adalah lengkap dan teratur
- iii) Memproses tuntutan perjalanan kakitangan dalam tempoh sepuluh (10) hari bekerja selepas menerima dokumen lengkap bermula pada setiap 1 haribulan
- iv) Mensasarkan semua kakitangan KO-NELAYAN menghadiri kursus/latihan/bengkel selama lima (5) hari dalam tempoh satu(1) tahun
- v) Melaksanakan program audit dalaman dua (2) kali dalam tempoh satu (1) tahun.
- vi) Memastikan penyelesaian dikenalpasti ke atas aduan masalah komputer dalam tempoh 3 hari bekerja selepas borang aduan diterima.
- vii) Melaksanakan analisis dan penilaian Pelan Pengurusan Risiko KO-NELAYAN setiap enam (6) bulan

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kkuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	27 / 45

B) Proses berkaitan Pembangunan Nelayan

- (i). Mensasarkan pencapaian kewangan dan fizikal bagi projek kredit tidak kurang dari 80% setiap tahun
- (ii). Mensasarkan pencapaian kewangan dan fizikal bagi projek pembangunan infrastruktur asas tidak kurang dari 100% setiap tahun
- (iii). Mensasarkan kutipan bayaran balik pinjaman sekurang-kurangnya RM1.5 juta setahun

C) Proses berkaitan Operasi Komersil

- (i). Memastikan kadar hidup ternakan tidak kurang 70% berasaskan 12 bulan ternakan.
- (ii). Mensasarkan pembekalan diesel bersubsidi 100% daripada kuota yang diluluskan dengan pendapatan bersih **RM3 juta setahun** dari aktiviti perniagaan diesel bersubsidi nelayan

D) Proses berkaitan Perkhidmatan Korporat

- (i). Melaksanakan program pemantauan **projek secara dua (2) kali** setahun

E) Proses Berkaitan Pengendalian Latihan *Upskilling*

- (i). Mensasarkan sekurang-kurangnya 10 kursus Upskilling KATC dalam setahun
- (ii). Mensasarkan skor penilaian penceramah sekurang-kurangnya 7 markah bagi setiap ceramah yang disampaikan

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kkuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	28 / 45

6.3. Perancangan Perubahan Ke atas Sistem Pengurusan Kualiti

Pengurusan KO-NELAYAN akan memastikan:-

- (i). Perancangan Perubahan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti hendaklah dilaksanakan untuk mencapai Objektif Kualiti yang diwujudkan.
- (ii). Pelan Kualiti (Pemetaan Proses) disediakan bagi penyediaan perkhidmatan KO-NELAYAN (rujuk perkara 7.1)
- (iii). Pelan Kualiti dan Dokumen Kualiti yang disediakan untuk dilaksanakan bagi memenuhi kehendak pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingan.
- (iv). Pelan Kualiti meliputi dokumen-dokumen seperti Manual Kualiti, Prosedur Kualiti, Arahan Kerja dan Dokumen Sokongan yang telah ditetapkan oleh Pengurusan KO-NELAYAN.
- (v). Penyediaan Pelan Kualiti dan Arahan Kerja (di mana perlu) sepertimana LAMPIRAN 2 untuk menetapkan bagaimana Objektif Kualiti akan dicapai.
- (vi). Pelan Kualiti secara menyeluruh diwujudkan berasaskan prosedur-prosedur yang telah digubal.
- (vii). Semua pegawai KO-NELAYAN hendaklah memahami serta berupaya melaksanakan Pelan Kualiti tersebut.

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	29 / 45

7.0 SUMBER DAN SOKONGAN

7.1. Keperluan Sumber

KO-NELAYAN hendaklah menentukan semua sumber yang diperlukan disediakan bagi pelaksanaan proses kerja dan inisiatif penambahbaikan didalam SPK. Bagi maksud ini KO-NELAYAN harus mengenalpasti batasan dan halangan sumber-sumber dalaman. KO-NELAYAN perlu mengenalpasti pembekal (pihak luar) yang disenaraikan bagi menyokong SPK yang dilaksanakan.

7.1.1 AM

7.1.2 SUMBER MANUSIA

KO-NELAYAN hendaklah mengenalpasti sumber manusia yang mencukupi dan kompeten bagi pelaksanaan SPK justeru mengawal semua operasi proses-proses kerja yang ditetapkan.

7.1.3 INFRASTRUKTUR

KO-NELAYAN komited dalam menyediakan kemudahan infrastruktur bagi SPK yang dilaksanakan. Kemudahan infrastruktur dan penyenggaraan hendaklah meliputi perkara-perkara berikut:-

(a) Bangunan, ruang kerja dan fasiliti berkaitan

- i). Stor
- ii). Bangunan Pejabat

(b) Perkakasan dan Perisian

- i). Sistem Komputer
- ii). Pencetak
- iii). Server
- iv). Aplikasi Komputer

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	30 / 45

(c) Perkhidmatan Sokongan

- i). Kenderaan
- ii). Peralatan komunikasi
- iii). Peralatan keselamatan
- iv). Sistem maklumat

7.1.4 PERSEKITARAN OPERASI PROSES KERJA

KO-NELAYAN hendaklah menyediakan dan menyelenggara persekitaran kerja yang sesuai bagi mencapai Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti serta Piagam Pelanggan yang ditetapkan. Semua faktor persekitaran kerja hendaklah mengambilkira keperluan etika sosial kerja psikologi (*stress free*) dan faktor fizikal seperti pencahayaan, suhu dan keselesaan / keselamatan di tempat kerja.

7.1.5 PEMANTAUAN DAN PENGUKURAN SUMBER-SUMBER

KO-NELAYAN hendaklah menentukan samada pemantauan dan penilaian yang dilaksanakan menilai samada perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan memenuhi keperluan yang ditetapkan. Penentukuran ke atas pengukuran semua peralatan yang digunakan hendaklah mengikut jadual penentukuran yang ditetapkan oleh pembekal. Bagi memastikan penilaian adalah tepat, peralatan / kaedah penilaian hendaklah, dimana perlu:-

- a). Dikaliberasi atau diverifikasi dengan standard penilaian kebangsaan atau antarabangsa secara berjadual atau sebelum digunakan. Jika tidak terdapat standard sedia ada, asas kaliberasi atau verifikasi yang dijalankan hendaklah direkodkan.
- b). Boleh diubahsuai atau diubahsuai semula di mana berkaitan.
- c). Status kaliberasi / verifikasi boleh dikenalpasti.
- d). Dijamin selamat daripada perubahan yang boleh mengakibatkan penilaian tidak sah untuk diterima.
- e). Terkawal daripada kerosakan dan kemerosotan semasa pengendalian, penyelenggaraan dan penyimpanan.

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	31 / 45

Proses penentukuran dijalankan secara dalaman atau luaran. Semua rekod berkaitan penentukuran (*calibration*) dan verifikasi adalah diselenggara.

Penentukuran ini meliputi peralatan seperti berikut:-

- (a). *LC Flowmeter*
- (b). Alat Penimbang
- (c). *Refractometer/Salinometer*

7.1.5.1 AM

KO-NELAYAN hendaklah menentukan semua peralatan diselenggara mengikut keperluan penyelenggaraan.

7.1.6 MAKLUMAT PENGETAHUAN ORGANISASI

KO-NELAYAN hendaklah menentukan maklumat dan pengetahuan yang sesuai bagi pengendalian operasi semua proses-proses kerja bagi mencapai pematuhan ke atas perkhidmatan / produk yang dibekalkan. Semua proses operasi dikenalpasti sebagai Prosedur Kualiti Operasi - PK.(O).

7.2. KOMPETENSI

KO-NELAYAN hendaklah mengawalselia Pengurusan Sumber Manusia yang berkesan dan memastikan semua pegawai KO-NELAYAN hendaklah mempunyai kelayakan asasi dan kompetensi yang diperlukan dalam memberi kesan kepada prestasi perkhidmatan dalam SPK.

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	32 / 45

7.3. KESEDARAN

KO-NELAYAN hendaklah memastikan semua pegawai mempunyai kesedaran tinggi terhadap komitmen dalam mencapai Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan Piagam Pelanggan yang ditetapkan.

Kesedaran terhadap sumbangan perkhidmatan setiap pegawai bagi mencapai prestasi kerja yang tinggi justeru mensasar Objektif Kualiti yang ditetapkan.

7.4. KOMUNIKASI

KO-NELAYAN hendaklah menentukan komunikasi luaran dan dalaman adalah sentiasa berkesan bagi mencapai objektif kualiti KO-NELAYAN. Komunikasi dengan pihak pelanggan hendaklah dilaksanakan dengan berkesan bagi mengurangkan sebarang aduan atau rungutan pelanggan luaran dan dalaman.

7.5. MAKLUMAT DAN DOKUMENTASI

Am

KO-NELAYAN hendaklah mewujudkan dokumentasi bagi Sistem Pengurusan Kualiti. Sistem Pengurusan Kualiti ini hendaklah dilaksanakan, dikawal dan ditambahbaik keberkesananannya secara berterusan. Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti KO-NELAYAN ini meliputi :-

- a. Kenyataan Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti;
- b. Manual Kualiti KO-NELAYAN
- c. Prosedur dan rekod yang didokumenkan mengikut keperluan Piawaian MS ISO 9001:2015; dan
- d. Dokumen-dokumen termasuk rekod yang diwujudkan oleh KO-NELAYAN bagi memastikan perancangan pelaksanaan kawalan sistem yang cekap dan berkesan.

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	33 / 45

7.5.1 Kawalan Dokumen

KO-NELAYAN hendaklah mengadakan kawalan ke atas semua dokumen kualiti yang diwujudkan. Ini meliputi perkara-perkara berikut:-

- (a).Dokumen Kualiti yang perlu dikawal ialah Manual Kualiti, Prosedur Kualiti, Arahan Kerja dan Dokumen-Dokumen Sokongan Luaran / Dalaman
- (b).Pengurus Kualiti adalah bertanggungjawab untuk memastikan dokumen-dokumen kualiti yang dirujuk dalam Sistem Pengurusan Kualiti adalah terkini dan ditempatkan di lokasi yang selamat dan mudah untuk dirujuk oleh pegawai / kakitangan yang memerlukannya. Dokumen kualiti yang disimpan secara elektronik perlu ada sistem “Back-up”
- (c).Setiap keluaran Dokumen Kualiti yang baru hendaklah diberikan nombor rujukan identifikasi dan dicatat nombor keluaran, tarikh kuatkuasa baru dan nombor pindaan
- (d).Pengurus Kualiti hendaklah menentukan dan memastikan semua dokumen yang dirujuk oleh pegawai / kakitangan adalah yang terkini dan dicop “SALINAN DOKUMEN TIDAK TERKAWAL”
- (e).Satu senarai induk yang mengandungi semua Dokumen Kualiti yang digunakan dalam Sistem Pengurusan Kualiti KO-NELAYAN hendaklah disediakan. Senarai ini dikemaskini dari semasa ke semasa apabila berlaku perubahan

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kkuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	34 / 45

- (f). Seorang Pegawai Dokumen hendaklah dilantik oleh Pengurus Kualiti bagi menyenggara naskah dokumen induk dan menyelaraskan pindaan dokumen
- (g). Dokumen Kualiti KO-NELAYAN hendaklah disediakan dalam bentuk 'soft copy'. Sistem 'back up' hendaklah diwujudkan
- (h). KO-NELAYAN juga akan menentukan dan mengawas dokumen luaran yang memberi impak terhadap proses perancangan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti KO-NELAYAN

7.5. (b) Pindaan Dokumen

- (a). Kakitangan KO-NELAYAN boleh memberikan cadangan pindaan kepada dokumen kualiti. Cadangan pindaan hendaklah dikemukakan kepada Pengurus Kualiti dengan menggunakan Borang Cadangan Pindaan/Penambahbaikan
- (b). Sebarang pindaan berkaitan dokumen kualiti mesti mendapat kelulusan PB KO-NELAYAN sebelum sebarang tindakan diambil
- (c). Semua pindaan yang dibuat perlu dicatat dalam Rekod Pindaan. Seterusnya, salinan dokumen kualiti berkenaan akan dikemas kini sepenuhnya oleh Pegawai Dokumen
- (d). Sebarang pindaan Manual Kualiti, Prosedur Kualiti dan Arahan Kerja yang telah diluluskan akan menggantikan dokumen yang sedia ada. Pegawai Dokumen akan menggantikan halaman yang terlibat dengan pindaan, menukar nombor pindaan, serta mencatat tarikh pindaan berkuatkuasa

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	35 / 45

(e). Pegawai Dokumen juga bertanggungjawab mengemaskini Senarai Pindaan yang berkaitan

(f). Dokumen sokongan dalaman dan luaran akan dikenalpasti serta kaedah kawalan yang diperlukan ditentukan bagi memastikan dokumen yang terlibat adalah terkini

Dokumen berkaitan:

PK(P).KONEL.01 - Prosedur Kawalan Dokumen

7.5. (c) Kawalan Rekod

KO-NELAYAN hendaklah mewujudkan dan menentukan satu prosedur berhubung Kawalan Rekod Kualiti. Senarai induk bagi rekod kualiti diwujudkan untuk kemudahan pengendalian dan pengesanan rekod. Had masa penyimpanan ditentukan dan rekod kualiti disimpan dengan selamat dalam fail-fail atau *folder* atau buku tertentu yang mudah dibaca dan dirujuk semula. Rekod kualiti akan dikenalpasti dalam setiap prosedur yang diwujudkan jika rekod disimpan secara elektronik, satu sistem sokongan bagi rekod berkenaan hendaklah diwujudkan. Rekod kualiti berkenaan hendaklah disimpan secara sistematik untuk rujukan jika diperlukan.

Dokumen berkaitan:

PK(P).KONEL.01 - Prosedur Kawalan Dokumen

PK(P).KONEL.02 - Prosedur Kawalan Rekod

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	36 / 45

8.0 PENGENDALIAN OPERASI BAGI PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

8.1. KAWALAN KE ATAS PROSES PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

Pengurusan KO-NELAYAN hendaklah menentukan Objektif Kualiti yang diwujudkan dicapai dan memastikan proses-proses kerja didokumenkan dan dilaksanakan bagi memenuhi Piawaian MS ISO 9001:2015, kehendak-kehendak pelanggan serta Akta, Arahan, Garis Panduan dan Pekeliling berkaitan yang berkuatkuasa dipatuhi. KO-NELAYAN hendaklah mengadakan kajian semula Objektif Kualiti sekurang-kurangnya sekali dalam setahun. Output kajian semula Objektif Kualiti perlu dilapor dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP).

Pengurusan KO-NELAYAN hendaklah menentukan pendekatan proses yang terancang meliputi pengendalian pengurusan seperti berikut:-

- (a) Objektif Kualiti dan Pelan Kualiti bagi KO-NELAYAN adalah komited menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti serta memenuhi kepuasan pelanggan berasaskan Visi dan Misi yang ditetapkan
- (b) Menentukan sistem pengurusan kualiti dan penyediaan sumber-sumber serta kemudahan bagi KO-NELAYAN menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti serta memenuhi kepuasan pelanggan berasaskan Visi dan Misi yang ditetapkan
- (c) Penyediaan perancangan untuk keperluan verifikasi, pemantauan, penilaian bagi keseluruhan penyediaan perkhidmatan KO-NELAYAN berada di tahap yang terbaik dan berkualiti serta memenuhi kepuasan pelanggan berasaskan Visi dan Misi yang ditetapkan dan akan memastikan keperluan pelanggan dan *piawaian* MS ISO 9001 : 2015 dipenuhi dan ditingkatkan keberkesanannya
- (d) Perkhidmatan yang dihasilkan memenuhi keperluan kualiti yang ditetapkan
- (e) Rekod-rekod yang diperlukan diselenggara sebagai bukti pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001 : 2015

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kkuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	37 / 45

8.2. KEPERLUAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN DAN PRODUK

8.2.1 Komunikasi Dengan Pihak Pelanggan

KO-NELAYAN menentukan bahawa penyampaian perkhidmatan dilaksanakan dalam keadaan yang terkawal bagi memastikan komunikasi dengan pelanggan sentiasa terpelihara.

- a) Menyediakan sumber manusia yang kompeten
- b) Menyediakan peralatan yang sesuai berasaskan keperluan perkhidmatan KO-NELAYAN
- c) Memastikan proses penyampaian perkhidmatan adalah lengkap dan mematuhi Dasar Kualiti dan Peraturan / Pekeliling Perkhidmatan yang berkuatkuasa
- d) Menyenggara peralatan dalam proses penyampaian perkhidmatan mematuhi Prosedur Kualiti yang ditetapkan.
(Rujuk seksyen 7.1.3)

8.3. REKABENTUK DAN PEMBANGUNAN REKABENTUK LATIHAN

KO-NELAYAN tidak menggunakan klausa 8.3 memandangkan tidak ada aktiviti rekabentuk di bawah pensijilan MS ISO 9001:2015.

8.4. KAWALAN KE ATAS PERKHIDMATAN DAN PRODUK YANG DIPEROLEHI DARI PEMBEKAL LUAR

KO-NELAYAN hendaklah mengadakan kawalan ke atas semua perkhidmatan dan produk yang dibekalkan oleh pembekal luar. Semua pembekal hendaklah dikenalpasti dan disenaraikan sebagai pembekal yang berwibawa. Prestasi pembekal hendaklah dinilai sekurang-kurangnya dua kali setiap tahun.

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kkuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	38 / 45

8.5. KAWALAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

8.5.1 Kawalan Ke Atas Proses Penyediaan Pemberian Perkhidmatan

KO-NELAYAN hendaklah merancang dan melaksanakan proses penyediaan penyampaian perkhidmatan agar dalam keadaan terkawal. Kaedah kawalan yang digunapakai ialah:

- a) Pelaksanaan proses adalah mematuhi Dasar, Peraturan dan Undang-Undang yang berkaitan
- b) Pelaksanaan proses adalah berdasarkan kepada Prosedur-Prosedur Kualiti yang telah diluluskan
- c) Proses kerja yang dijalankan sentiasa menggunakan peralatan-peralatan / medium yang sesuai
- d) Penyelenggaraan berkesan dibuat keatas peralatan-peralatan yang digunakan bagi memastikan sentiasa berfungsi dengan baik
- e) Menjalankan aktiviti pemantauan dan pengukuran
- f) Perkhidmatan atau infrastruktur hanya disampaikan setelah mendapat kelulusan. Pengendalian dan pemantauan berkala sentiasa dijalankan

8.5.2 Identifikasi Dan Kemudahkesanan

KO-NELAYAN menggunakan kaedah berikut bagi tujuan identifikasi dan kemudahkesanan bagi KO-NELAYAN membolehkan komited menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti serta memenuhi kepuasan pelanggan berasaskan Visi dan Misi yang ditetapkan antaranya ialah:-

- (a) Nama Aktiviti
- (b) Nombor Fail
- (c) Nama Program
- (d) Nama Pelanggan

Semua rekod-rekod diselenggara.

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	39 / 45

8.5.3 Harta Hakmilik Pelanggan

KO-NELAYAN hendaklah menentukan dan memastikan harta hak milik pelanggan dikawal, direkod, dijaga dan bertanggungjawab sekiranya berlaku kerosakan atau kehilangan semasa dalam simpanan atau jagaan KO-NELAYAN mengikut Akta, Arahan, Garis Panduan dan Pekeliling yang berkuatkuasa.

8.5.4 Pemuliharaan Produk

KO-NELAYAN hendaklah menentukan dan memastikan semua produk yang berkaitan dengan infrastruktur KO-NELAYAN adalah memenuhi keperluan penyimpanan dan pemuliharaan, diberikan identifikasi dan dikawal.

8.5.5 Perkhidmatan Pasca Penghantaran

KO-NELAYAN hendaklah memastikan semua perkhidmatan yang diberikan senantiasa memenuhi keperluan pelanggan dan peraturan yang ditetapkan dari masa ke semasa.

8.5.6 Kawalan Ke Atas Perubahan Perkhidmatan

KO-NELAYAN memastikan proses validasi dilaksanakan untuk mencapai hasil seperti yang dirancang. Ini meliputi proses-proses mengesan kelemahan setelah perkhidmatan dilaksanakan.

Validasi ini bertujuan untuk mencapai kualiti perkhidmatan seperti yang dirancang. Pengurusan Atasan KO-NELAYAN hendaklah menentukan proses validasi berikut:-

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kkuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	40 / 45

- (a) Menentukan kriteria / spesifikasi untuk penyemakan dan proses kelulusan dan peringkat konseptual, rekabentuk, pembinaan, penyerahan dan penyelenggaraan.
- (b) Pegawai yang kompeten dan berkelayakan.
- (c) Menggunakan Prosedur Kualiti Operasi yang ditetapkan oleh KO-NELAYAN.
- (d) Menyediakan peralatan yang bersesuaian dan mencukupi.
- (e) Membuat validasi semula.

8.6. PENYERAHAN PERKHIDMATAN

KO-NELAYAN hendaklah memastikan penyerahan perkhidmatan / produk adalah mematuhi keperluan pelanggan dan pekeliling perkhidmatan yang berkuatkuasa.

8.7. KAWALAN PRODUK / PERKHIDMATAN YANG TIDAK MEMENUHI SPESIFIKASI

KO-NELAYAN hendaklah menentukan dan menyediakan prosedur bagi memastikan semua Proses Penyampaian Perkhidmatan senantiasa memenuhi spesifikasi yang ditetapkan. Perkhidmatan atau produk yang tidak memenuhi spesifikasi hendaklah dikenalpasti akan diberikan perhatian untuk diambil tindakan. Antara perkhidmatan atau produk yang tidak memenuhi spesifikasi adalah seperti berikut:-

- (a) Ketidapatuhan terhadap dokumen kontrak, spesifikasi dan keperluan-keperluan kejuruteraan untuk semua fasa perkhidmatan merangkumi kajian awalan, rekabentuk, pembinaan dan penyerahan;
- (b) Kegagalan atau ketidakbolehfungsian struktur;
- (c) Kesalahan laporan projek;
- (d) Kesalahan maklumat yang disampaikan kepada pengguna / pelanggan / komuniti;

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	41 / 45

- (e) Pelanggaran terhadap akta, arahan, garis panduan dan pekeliling rasmi yang berkaitan;
- (f) Kesilapan dalam membuat keputusan.

Semua perkhidmatan atau produk yang tidak memenuhi spesifikasi hendaklah dicegah dari penggunaan yang tidak disengajakan atau tidak dirancang. Antara tindakan di mana bersesuaian yang akan diambil adalah:

- (a) Mengambil tindakan menghapuskan / membatalkan ketidakpatuhan yang dikesan;
- (b) Membolehkan penggunaan tetapi di bawah pengawasan dan seliaan pihak yang diberi kuasa / tanggungjawab; dan
- (c) Mengambil tindakan untuk mengecualikan daripada penggunaan.

Rekod-rekod mengenai keadaan ketidakpatuhan dan sebarang tindakan yang diambil termasuk kebenaran untuk penggunaan hendaklah diselenggarakan. Sekiranya produk / perkhidmatan yang tidak memenuhi spesifikasi dikesan setelah produk atau perkhidmatan diserahkan kepada pengguna; KO-NELAYAN hendaklah mengambil tindakan ke atas kesan yang berlaku daripada penggunaannya.

9.0 PENILAIAN PRESTASI

9.1. PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN

9.1.1 Am

KO-NELAYAN hendaklah mengadakan aktiviti pemantauan, pengukuran dan penambahbaikan ke atas SPK hasil dari teguran audit dalam dan maklum balas pelanggan.

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	42 / 45

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

KO-NELAYAN hendaklah menyediakan kaedah untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan. Kepuasan Pelanggan hendaklah diukur melalui:

- (a) Teguran / Maklum balas Pemegang Taruh (*Stakeholders*)
- (b) Maklum balas / aduan pelanggan
- (c) Laporan Audit Negara
- (d) Laporan Audit Dalaman
- (e) Kaunter Khidmat Pelanggan
- (f) Majlis Bersama Jabatan
- (g) Sesi Dialog
- (h) Laporan Pengurusan Risiko

9.1.3 Analisis Dan Penilaian Prestasi

KO-NELAYAN hendaklah mengenalpasti kaedah bagi analisis data yang berkaitan untuk tujuan penambahbaikan yang berkesan ke atas Sistem Pengurusan Kualiti. Di antara data-data yang dianalisis ialah:

- (a) Tahap kepuasan pelanggan
- (b) Prestasi kakitangan KO-NELAYAN
- (c) Proses-proses kerja yang memerlukan tindakan penambahbaikan yang berterusan
- (d) Pencapaian Objektif Kualiti.

9.2. Audit Dalaman

KO-NELAYAN hendaklah melatih dan melantik Juru Audit Dalaman. KO-NELAYAN hendaklah menjalankan audit dalaman sekurang-kurangnya sekali setahun. Pelaksanaan Audit Dalaman hendaklah memenuhi perkara-perkara berikut:-

- a) Status dari pelaksanaan Audit Dalaman yang terdahulu.

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	43 / 45

- b) Tindakan Pembetulan ke atas penemuan Audit Dalaman di laksanakan dengan berkesan.
- c) Pegawai yang terlatih dilantik sebagai Juru Audit Dalaman.
- d) Tindakan pembetulan dan pencegahan serta penambahbaikan dilaksanakan hasil dari penemuan Audit Dalaman.

Audit Dalaman hendaklah dijadual dan dijalankan oleh pegawai terlatih dan laporan Audit Dalaman dibentangkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan KO-NELAYAN.

Hasil Audit Dalaman hendaklah direkod dan dipantau oleh Ketua Audit Dalaman. Anggota yang bertanggungjawab ke atas bidang yang ditegur (Auditee) dalam laporan audit dalaman hendaklah bertindak membetulkan kelemahan yang dikesan. Audit Susulan hendaklah dijalankan untuk memastikan dan mengesan keberkesanan tindakan pembetulan. Laporan susulan hendaklah disediakan bagi makluman Pengurusan KO-NELAYAN.

9.3. SEMAKAN SEMULA PENGURUSAN

9.3.1 Am

Sistem Pengurusan Kualiti KO-NELAYAN hendaklah disemak semula sekurang-kurangnya sekali setahun untuk memastikan keberkesanan dan kesesuaian berterusan.

9.3.2 Input Semakan Semula Pengurusan

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan hendaklah meliputi:-

- (a) Laporan Audit Dalaman
- (b) Laporan Maklum Balas Pelanggan
- (c) Penilaian dan Pencapaian Objektif Kualiti
- (d) Laporan Status Tindakan Pembetulan dan Pencegahan

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kkuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	44 / 45

- (e) Laporan Pengurusan Risiko
- (f) Tindakan susulan daripada Kajian Semula Pengurusan
- (g) Cadangan kepada perubahan-perubahan yang memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Kualiti; dan
- (h) Cadangan Penambahbaikan(Borang Peluang Penambahbaikan)

9.3.3 Output Semakan Semula Pengurusan

Hasil semakan semula Pengurusan hendaklah meliputi keputusan dan tindakan yang merangkumi perkara-perkara berikut:

- a) Penambahbaikan ke atas SPK KO-NELAYAN ke atas proses-proses yang terlibat;
- b) Penambahbaikan perkhidmatan berkaitan dengan keperluan pelanggan;
- c) Keperluan mendapatkan sumber-sumber yang diperlukan.

Semua rekod Kajian Semula Pengurusan disimpan, direkod dan disenggarakan oleh pegawai KO-NELAYAN yang terlibat dengan pelaksanaan MS ISO 9001:2015.

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 AM

KO-NELAYAN hendaklah melaksanakan penambahbaikan berterusan berasaskan dari hasil audit, maklum balas pelanggan dan pelan risiko yang diwujudkan.

	MANUAL KUALITI MK.KONEL.01	No. Keluaran	01
		No. Pindaan	05
		Tarikh Kuatkuasa	20 SEPTEMBER 2022
		Muka Surat	45 / 45

10.2 KETIDAKPATUHAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

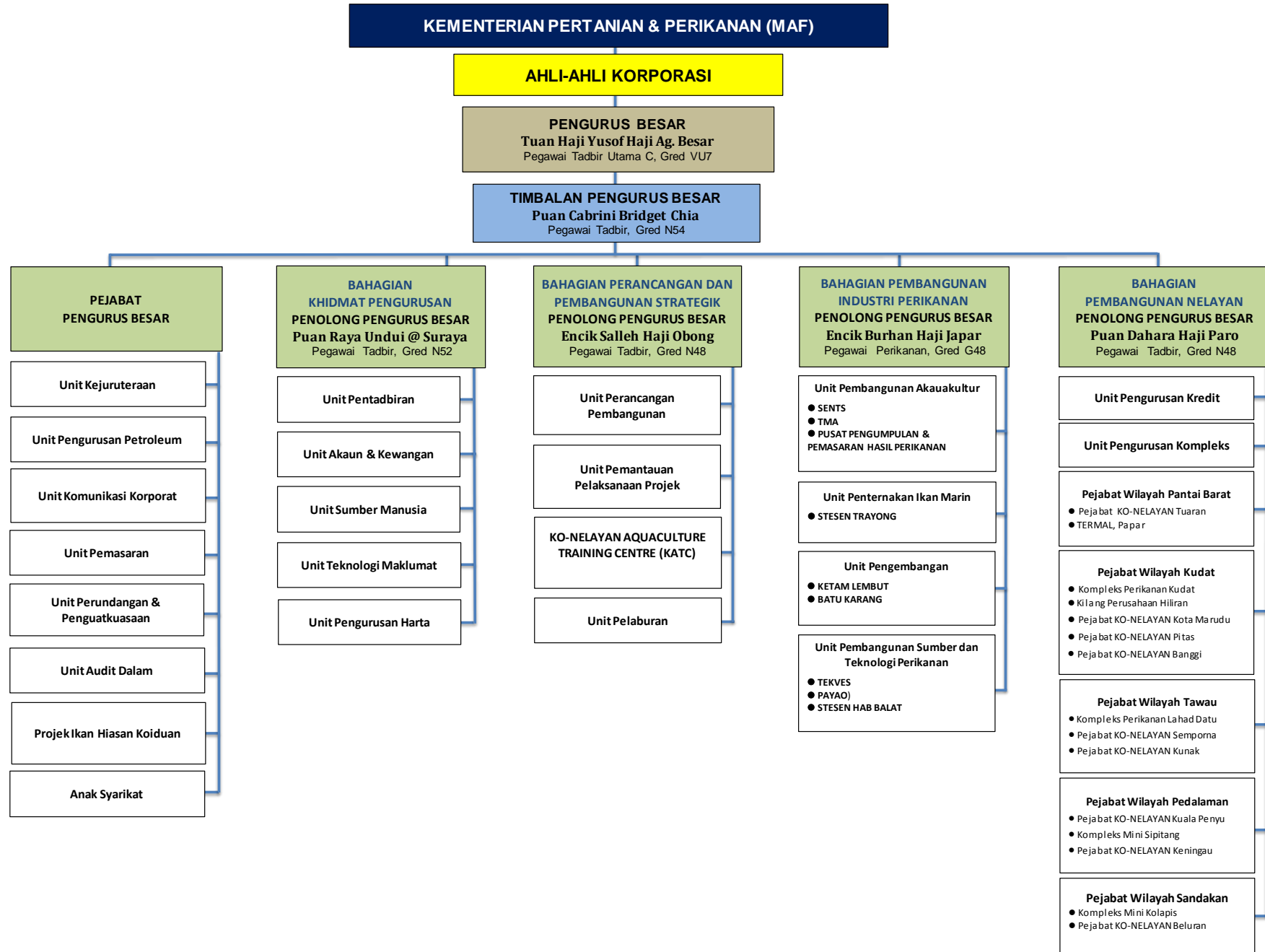
KO-NELAYAN hendaklah menentukan dan mengambil tindakan pembetulan ke atas sesuatu kepingangan dan ketidakpatuhan yang dikenal pasti. Tindakan pembetulan perlu mengenalpasti punca sebenar sesuatu ketidakpatuhan yang dikesan untuk tindakan pembetulan. Tindakan pembetulan akan dilaksanakan berdasarkan sumber berikut:-

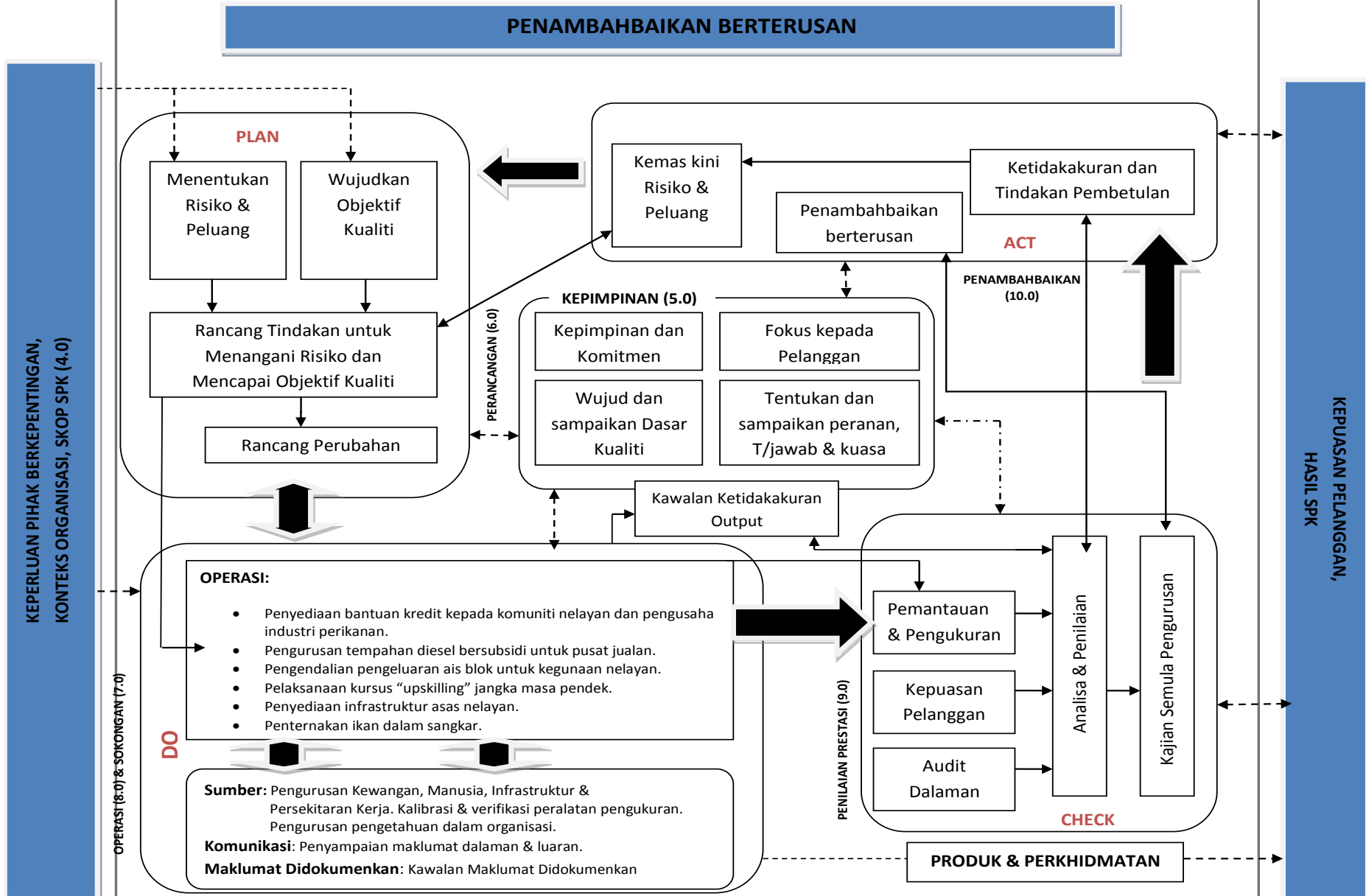
- (a) Mengkaji semua ketidakpatuhan yang dikesan samada melalui audit dalam, naziran atau aduan yang diterima;
- (b) Teguran oleh pihak pengurusan;
- (c) Membuat penilaian ke atas tindakan-tindakan pembetulan bagi memastikan ketidakpatuhan dari berulang;
- (d) Penilaian program;
- (e) Mewujudkan rekod-rekod berkaitan tindakan yang telah diambil dan disenggarakan; dan
- (f) Kecacatan pengendalian program yang dikesan menerusi Pengurus Besar / Pengurusan / Bahagian / Wilayah.

10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

KO-NELAYAN hendaklah sentiasa menambahbaik keberkesanan Sistem Pengurusan Kualitinya dengan berasaskan sumber berikut:

- (a) Dasar Kualiti
- (b) Objektif Kualiti
- (c) Hasil Audit
- (d) Analisis Data
- (e) Tindakan Pembetulan
- (f) Pengurusan Risiko
- (g) Kajian Semula Pengurusan





HUBUNGKAIT PROSES UTAMA

INPUT		PROSES	OUTPUT
Sumber Manusia Perancangan Strategik Bajet Kepentingan Pihak Berkepentingan Akta/Pekeliling Garis Panduan / Prosedur	Bahagian Khidmat Pengurusan	<u>PK(P)</u> 1. Prosedur Kawalan Dokumen 2. Prosedur Kawalan Rekod 3. Prosedur Kawalan Produk / Perkhidmatan Yang Tidak Mengikut Spesifikasi 4. Prosedur Tindakan Pembetulan 5. Prosedur Audit Dalam 6. Prosedur Pengendalian ICT 7. Prosedur Pengendalian Maklum balas 8. Pelanggan / Prosedur pengurusan 9. Pelanggan. 10. Prosedur Pengurusan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan	1. Dokumen Kualiti 2. Rekod Kualiti/ Sistem Fail 3. Produk/ Perkhidmatan Yang Tidak 4. Memenuhi Spesifikasi 5. Tindakan Pembetulan 6. Tindakan Pencegahan 7. Audit Dalaman 8. Projek Penyelenggaraan ICT 9. Laporan Maklumbalas Pelanggan 10. Minit Mesyuarat Kajian semula pengurusan dan laporan 11. Laporan Aduan Pelanggan
	Pejabat Pengurus Besar	<u>PK(O)</u> 1. Prosedur Penyediaan Pembangunan Infrastruktur Asas Nelayan 2. Prosedur Pengurusan Tempahan, Diesel Bersubsidi Untuk Pusat Jualan 3. Prosedur Perundangan & Penguatkuasaan 4. Prosedur Tarikan Barangan 5. Prosedur Pemantuan Prestasi Projek 6. Prosedur Pengurusan Risiko	1. Projek membina pelantar dan jeti nelayan 2. Pelaksanaan tempahan diesel bersubsidi 3. Tindakan menuntut Pinjaman dibayar balik 4. Penarikan dan penahanan barangan pinjaman 5. Laporan pemantuan projek 6. Dokumen / laporan analisis projek 7. Daftar risiko
	Bahagian Pembangunan Nelayan (PN)	<u>PK(O)</u> 1. Prosedur Proses Pinjaman 2. Prosedur Bayaran Balik Pinjaman 3. Prosedur Pengeluaran Ais Blok	1. Senarai peminjam diluluskan 2. Jumlah kutipan pinjaman 3. Jumlah pengeluaran ais

	Pejabat Pengurus Besar Unit Industri Akuakultur	<u>PK(O)</u> 1. Prosedur Penternakan Ikan Dalam Sangkar 2. Prosedur Pemantuan Aktiviti Ternakan Ikan Dalam Sangkar	1. Hasil ternakan ikan 2. Kualiti dan permintaan bertambah. 3. Kualiti pengurusan dan permintaan bertambah
	Bahagian Khidmat Pengurusan (KP)	<u>PK(P)</u> 1. Prosedur Pengurusan Perolehan 2. Prosedur Penyediaan Bajet 3. Prosedur Penyelenggaraan Bangunan, Ruang Pejabat, Kemudahan-Kemudahan dan Kenderaan 4. Prosedur Pengurusan Sumber Manusia 5. Prosedur Pembayaran 6. Prosedur Terimaan Hasil 7. Prosedur Penyediaan Penyata Kewangan Tahunan	1. Dokumen / Laporan belanjawaan 2. Dokumen / Laporan analisis tender 3. Laporan penyelenggaraan bangunan dan kemudahan 4. Dokumen / Laporan Bayaran 5. Penempatan 6. Dokumen / Laporan sumber manusia
	Bahagian Pembangunan Industri Perikanan	<u>PK(O)</u> 1. PK(O).KONEL.KATC.01	1. Kemahiran dan pengetahuan 2. Laporan /dokumen permohonan dan kelulusan 3. Sijil Peserta

SENARAI PROSEDUR KUALITI MS ISO 9001:2015

MK.KONEL.01 Manual Kualiti

Prosedur Pengurusan:

PK(P).KONEL.01	Prosedur Kawalan Dokumen
PK(P).KONEL.02	Prosedur Kawalan Rekod
PK(P).KONEL.03	Prosedur Audit Dalaman
PK(P).KONEL.04	Prosedur Kawalan Produk / Perkhidmatan Yang Tidak Memenuhi Spesifikasi
PK(P).KONEL.05	Prosedur Tindakan Pembetulan
PK(P).KONEL.06	Prosedur Pengurusan Risiko
PK(P).KONEL.07	Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
PK(P).KONEL.08	Prosedur Pengurusan Latihan
PK(P).KONEL.09	Prosedur Pengurusan Perolehan
PK(P).KONEL.10	Prosedur Penyediaan Bajet
PK(P).KONEL.11	Prosedur Pengendalian Maklumbalas Pelanggan
PK(P).KONEL.12	Prosedur Penyelenggaraan Bangunan, Ruang Pejabat, Kemudahan-Kemudahan dan Kenderaan
PK(P).KONEL.13	Prosedur Pengurusan Sumber Manusia
PK(P).KONEL.14	Prosedur Pembayaran
PK(P).KONEL.15	Prosedur Pengurusan ICT
PK(P).KONEL.16	Prosedur Terimaan Hasil
PK(P).KONEL.17	Prosedur Penyediaan Penyata Kewangan Tahunan

Prosedur Operasi :

PK(O).KONEL.PN.01	Prosedur Proses Pinjaman
PK(O).KONEL.PN.02	Prosedur Bayaran Balik Pinjaman
PK(O).KONEL.JT.03	Prosedur Penyediaan Pembangunan Infrastruktur Asas Nelayan
PK(O).KONEL.SKR.01	Prosedur Penternakan Ikan Dalam Sangkar
PK(O).KONEL.SKR.02	Prosedur Pemantuan Aktiviti Ternakan Ikan Dalam Sangkar
PK(O).KONEL.AISBLOK.01	Prosedur Pengeluaran Ais Blok
PK(O).KONEL.PUU(U).01	Prosedur Perundangan & Penguatkuasaan
PK(O).KONEL.PUU(P).01	Prosedur Tarikan Barangan
PK(O).KONEL.PP(PM).01	Prosedur Pemantuan Prestasi Projek
PK(O).KONEL.DIESEL.01	Prosedur Pengurusan Tempahan, Diesel Bersubsidi Untuk Pusat Jualan
PK (O).KONEL.KATC.01	Prosedur Pengurusan Dan Pelaksanaan Kursus Upskilling KATC