MBPJ مجلس بندراي ڤتالڠ جاي MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA	**MANUAL KUALITI**	Pindaan : 4 Tarikh : 11 Jan 2022

MANUAL KUALITI
(MBPJ – MK - 01)

SISTEM PENGURUSAN PROSES MS ISO 9001:2015

PERKARA	DISEMAK OLEH	DILULUSKAN OLEH
NAMA	NOR 'AIN BINTI ADAM	MOHAMAD AZHAN BIN MD. AMIR, J.M.N., K.M.N., D.S.M.
JAWATAN	PENOLONG PENGARAH KANAN (ADUAN & KORPORAT) UNIT KOMUNIKASI KORPORAT MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA	Datuk Bandar Petaling Jaya
TANDATANGAN		
TARIKH		

SALINAN TERKAWAL NO: 14

A. SENARAI EDARAN MANUAL KUALITI

BIL.	NO. SALINAN TERKAWAL	PEMEGANG DOKUMEN
1.	01	Datuk Bandar
2.	02	Timbalan Datuk Bandar
3.	03	Pengarah Khidmat Pengurusan
4.	04	Pengarah Perancangan Pembangunan / Timbalan Setiausaha
5.	05	Pengarah Perbendaharaan
6.	06	Pengarah Kejuruteraan
7.	07	Pengarah Perkhidmatan Kesihatan dan Persekitaran
8.	08	Pengarah Penilaian dan Pengurusan Harta
9.	09	Pengarah Kawalan Bangunan
10.	10	Pengarah Landskap
11.	11	Pengarah Penguatkuasaan
12.	12	Pengarah Pembangunan Kemasyarakatan
13.	13	Pengarah Perundangan
14.	14	Pengarah Komunikasi Korporat
15.	15	Pengarah Audit Dalam
16.	16	Pengarah Teknologi Maklumat
17.	17	Pengarah Pelesenan
18.	18	Ketua Unit Pusat Setempat (OSC)
19.	19	Pengarah Pengurusan Sisa Pepejal Dan Pembersihan Awam
20.	20	Ketua Unit Pesuruhjaya Bangunan (COB)

B. KANDUNGAN **Muka Surat**

A. SENARAI EDARAN MANUAL KUALITI

B. KANDUNGAN

C. REKOD PINDAAN MANUAL KUALITI

BAHAGIAN 1 – PENGENALAN

1.1 Pengenalan kepada Manual Kualiti 1

1.2 Tujuan 1-2

1.3 Kandungan Manual Kualiti 2

1.4 Penyediaan, Penguatkuasaan dan Pengedaran 2

1.5 Penyelarasan Pindaan 2

BAHAGIAN 2 – MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 Latar belakang 3

2.2 Fungsi Organisasi 3

2.3 Visi Organisasi 3

2.4 Misi Organisasi 3

2.5 Dasar Organisasi 3

2.6 Carta Organisasi 4

2.7 Perkhidmatan Yang Diberikan 4

2.8 Pelanggan Organisasi 4-5

2.9 Analisa Penetapan Konteks Organisasi 5-7

BAHAGIAN 3 - STRATEGI PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI MBPJ

3.1 Pembangunan Sistem Pengurusan Kualiti 8-9

3.2 Persijilan Pelaksanaan ISO MS ISO 9001:2015 9-10

3.3 Dasar Kualiti 11

3.4 Objektif Kualiti 12

BAHAGIAN 4 – KONTEKS ORGANISASI

4.1	Memahami Organisasi dan Konteksnya	13
4.2	Memahami Keperluan dan Jangkaan Pihak Berkepentingan Dan Pemegang Taruh	13
4.3	Menentukan Skop Sistem Pengurusan Kualiti	14
4.4	Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya	15

BAHAGIAN 5 – KEPIMPINAN

5.1	Kepimpinan dan Komitmen	16
5.2	Dasar	17
5.3	Peranan, Tanggungjawab dan Bidang Kuasa Organisasi	18

BAHAGIAN 6 – PERANCANGAN

6.1	Tindakan Menyatakan Risiko dan Peluang	19
6.2	Objektif Kualiti dan Perancangan Untuk Mencapainya	20
6.3	Merancang Perubahan	20

BAHAGIAN 7 – PROSES SOKONGAN

7.1	Proses Sokongan	21

BAHAGIAN 8 – PROSES PENYEDIAAN DAN PENYAMPAIAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN

8.1	Penyampaian Produk dan Perkhidmatan	22

BAHAGIAN 9 – PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISA DAN PENILAIAN

9.1	Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian	23
9.2	Audit Dalaman	24
9.3	Kajian Semula Pengurusan	25

BAHAGIAN 10 – PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

10.1	Am	26
10.2	Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan	26
10.3	Penambahbaikan Berterusan	27

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran 1 28

C. REKOD PINDAAN MANUAL KUALITI

BIL.	KELUARAN/ PINDAAN	TARIKH	KETERANGAN PINDAAN	BAHAGIAN/ MUKA SURAT	DILULUSKAN OLEH
1	1	20/03/2019	***Perubahan dibuat bagi memenuhi keperluan MS ISO 9001:2015***	Semua m/s	Datuk Bandar MBPJ
2	2	04/05/2020	***Perubahan Carta Organisasi Majlis***	Mukasurat 4	Datuk Bandar MBPJ
3	3	22/04/2021	***Perubahan Mengikut Pelan Strategik MBPJ 2021-2025***	Mukasurat 1, 3, 4-7	Datuk Bandar MBPJ
4	4	11/01/2022	***Perubahan Carta Organisasi Majlis***	Muka Hadapan	Datuk Bandar MBPJ

BAHAGIAN 1 – PENGENALAN

1.1. Pengenalan Kepada Manual Kualiti

Manual Kualiti ini menerangkan bagaimana sistem pengurusan kualiti beroperasi dan menyediakan panduan kepada sistem pengurusan kualiti Majlis Bandaraya Petaling Jaya (MBPJ). Manual kualiti ini disediakan untuk memenuhi matlamat serta objektif Sistem Pengurusan Kualiti MBPJ.

Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ini mengandungi dokumen yang disahkan, termasuk polisi, prosedur, dasar kualiti, objektif kualiti, penerangan ringkas dan rekod. Dokumen ini memberi panduan kepada pekerja ketika melaksanakan pengeluaran dan penghantaran produk atau perkhidmatan kepada pelanggan MBPJ serta penambahbaikan berterusan ke atas produk atau perkhidmatan.

SPK ini dibuat bagi menepati keperluan standard antarabangsa ISO 9001 : 2015, *Quality Management System – Requirements dan* juga tertakluk kepada undang-undang dan peraturan-peraturan yang digunapakai. Dokumen ini adalah bagi menggantikan sistem pengurusan kualiti MBPJ berdasarkan ISO 9002 : 1994 yang telah pertama kali dipersijilkan oleh MAMPU pada tahun 2000.

1.2. Tujuan

Tujuan Manual Kualiti ini disediakan adalah untuk :

a) Menerangkan maklumat asas mengenai organisasi MBPJ;

b) Menerangkan SPK dalam pengurusan Pemantauan & Kawalan Pembangunan Hartanah, Pengurusan Cukai Taksiran & Kutipan,Pemantauan & Kawalan Lesen Perniagaan, Pengurusan & Penyelenggaraan Infrastruktur & Kemudahan Awam, Pengurusan Tempahan Dewan, Balairaya & kompleks Sukan, Pengurusan Semburan Ruang Thermal, Pemantauan Kerja Kontraktor Sisa Pepejal dan Pengurusan Tindakan Penguatkuasaan selaras dengan kehendak serta keperluan MS ISO 9001 : 2015;

© Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara

c) Menggariskan dasar dan prinsip asas bagi setiap aktiviti dalam pemberian pengurusan proses Kawalan Pembangunan, Pengurusan Cukai Taksiran, Pengurusan Lesen Perniagaan, dan Penyediaan dan Penyelenggaraan Infrastruktur dan Kemudahan Awam.

1.3. Kandungan Manual Kualiti

Manual ini mengandungi Sepuluh (10) bahagian seperti yang berikut :

Bahagian 1	-	Pengenalan
Bahagian 2	-	Maklumat Organisasi
Bahagian 3	-	Strategi Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MBPJ
Bahagian 4	-	Konteks Organisasi
Bahagian 5	-	Kepimpinan
Bahagian 6	-	Perancangan
Bahagian 7	-	Proses Sokongan
Bahagian 8	-	Proses Penyediaan Dan Penyampaian Produk Atau Perkhidmatan
Bahagian 9	-	Pemantauan, Pengukuran, Analisa dan Penilaian
Bahagian 10	-	Penambahbaikan berterusan

1.4 Penyediaan, Penguatkuasaan dan Pengedaran

Manual Kualiti ini hanya diterimapakai dan berkuatkuasa setelah diluluskan dan ditandatangani oleh Datuk Bandar MBPJ. Manual Kualiti ini adalah dokumen terkawal dan hanya diedarkan kepada pegawai-pegawai seperti di dalam Senarai Utama dan Pemegang Dokumen.

Pegawai-pegawai berkenaan yang memperolehi salinan Manual Kualiti ini bertanggungjawab menyimpannya dengan selamat dan mengemaskini mengikut arahan pengemaskinian yang dikeluarkan dari masa ke semasa.

1.5 Penyelarasan Pindaan

Pegawai Dokumen bertanggungjawab untuk menyelaras pindaan ke atas Manual Kualiti ini, dan mana-mana bahagian daripada dokumen ini tidak boleh dikeluarkan atau dipinda tanpa kebenaran pihak yang meluluskan dokumen ini.

© Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara

BAHAGIAN 2 – MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 Latar Belakang Majlis Bandaraya Petaling Jaya (MBPJ)

Rujuk website www.mbpj.gov.my

2.2. Fungsi Organisasi

Rujuk website www.mbpj.gov.my

2.3. Visi MBPJ

Petaling Jaya Ke Arah Bandar Raya Pintar, Mampan, Berdaya Tahan Dan Dinamik Menjelang 2025.

(Rujuk Pelan Strategik MBPJ 2021-2025, m/s 16)

2.4. Misi

Melaksanakan Agenda Perbandaran Pintar, Mampan, Berdaya Tahan, Dan Dinamik Menerusi Tadbir Urus Cekap, Berkesan Dan Peduli Komuniti

(Rujuk Pelan Strategik MBPJ 2021-2025, m/s 16)

2.5. Dasar Organisasi

Komitmen Majlis adalah memberikan perkhidmatan yang cepat, tepat, berkesan dan mesra serta berinisiatif untuk menambah baik kualiti perkhidmatan bagi kepuasan hati pelanggan berasaskan tadbir urus yang sistematik dan berkesan.

©Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara

2.6. Carta Organisasi MBPJ

Rujuk website www.mbpj.gov.my

2.7. Perkhidmatan yang Diberikan

Rujuk website www.mbpj.gov.my

2.8 Pihak Berkepentingan Organisasi.

MBPJ sentiasa terlibat dengan pihak-pihak luar dan pihak berkepentingan dalam menyampaikan dan melaksanakan perkhidmatan yang diberikan.

Pihak-pihak luar dan/atau pihak berkepentingan ini boleh dikategorikan kepada kumpulan berikut:

- Pelabur,
- Masyarakat (dalam dan luar PJ),
- Agensi Kerajaan,
- Pihak Swasta, dan
- NGOs

(Rujuk Pelan Strategik MBPJ 2021-2025, m/s 11)

Dalam Mengenalpasti Skop Persijilan ISO 9001:2015 MBPJ, MBPJ telah mengenalpasti pihak-pihak berkepentingan yang berkaitan dalam pelaksanaan ISO, serta keperluan mereka, seperti jadual dibawah:

©Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara

PIHAK BERKEPENTINGAN	KEPERLUAN
Pengurusan MBPJ	1. Perkhidmatan/Barangan yang berkualiti 2. Perkhidmatan yang efisyen dari kakitangan 3. Kontrak yang menjaga kepentingan Majlis 4. Mengurangkan aduan pelanggan
Kakitangan MBPJ	1. Gaji pada masa yang ditetapkan 2. Tuntutan pada masa yang ditetapkan 3. Kebajikan pekerja dijaga 4. Kenaikan pangkat dan gaji yang setara 5. Keperluan latihan mengikut skim kemahiran
Pembekal/Kontraktor	1. Bayaran ikut masa yang ditetapkan 2. Lantikan pembekal secara telus
Penduduk Tempatan	1. Perkhidmatan yang berkualiti 2. Mesra Pelanggan 3. Komunikasi maklumat yang cepat dan tepat
Institusi Pendidikan	1. Perkhidmatan yang berkualiti 2. Mesra Pelanggan 3. Komunikasi maklumat yang cepat dan tepat
Sektor Industri	1. Perkhidmatan yang berkualiti 2. Mesra Pelanggan 3. Komunikasi maklumat yang cepat dan tepat
SUK	1. Majlis mematuhi akta dan perundangan berkaitan 2. Majlis mematuhi arahan
Ahli majlis	1. Komunikasi maklumat yang cepat dan tepat
Pelabur	1. Perkhidmatan yang berkualiti 2. Mesra Pelanggan 3. Komunikasi maklumat yang cepat dan tepat
Pemaju	1. Kelulusan pemajuan pembangunan dalam tempoh yang ditetapkan 2. Pelan perancangan pembangunan yang berterusan
Badan Profesional	1. Perkhidmatan yang berkualiti 2. Mesra Pelanggan 3. Komunikasi maklumat yang cepat dan tepat

2.9 Analisa Penetapan Konteks MBPJ

Pihak pengurusan MBPJ telah mengenapasti faktor luaran dan faktor dalaman yang relevan kepada peranan MBPJ dan halatuju strategik MBPJ serta kesannya kepada kebolehcapaian sasaran Sistem Pengurusan Kualiti MBPJ melalui empat (4) Teras Utama Stategik yang termaktub di dalam Pelan Strategik MBPJ 2021-2025

Proses pengenalpastian ini telah dilaksanakan semasa membincangkan senario persekitaran MBPJ sebagai input kepada pembangunan Pelan Strategik MBPJ 2021-2025.

Empat (4) Teras Utama Strategik adalah seperti yang di senaraikan di dalam dokumen Pelan Strategik MBPJ 2021-2025 m/s 23-84

Dalam Mengenalpasti Skop Persijilan ISO 9001:2015 MBPJ, MBPJ telah mengenalpasti hasil-hasil yang dikehendaki berkaitan dalam pelaksanaan ISO, serta isu-isu dalaman dan luaran yang dihadapi untuk mencapai hasil tersebut, seperti jadual dibawah:

	A	B	C	D
NO	**HASIL YANG DIKEHENDAKI (bila laksana iso)**	**TERAS PELAN STRATEGIK MBPJ**	**ISU DALAMAN**	**ISU LUARAN**
1	Memperkasakan perkhidmatan yang efisien kepada pelanggan	Teras 1 : Melaksanakan Tadbir Urus Yang Cekap, Berkesan Dan Berintegriti	1. Tabir urus organisasi kurang sistematik 2. Kurang kompetensi warga MBPJ dalam penyampaian perkhidmatan 3. Penggunaan ICT tidak optimum 4. Infrastruktur terhad	1. Campur tangan ahli politik 2. Memenuhi keperluan masyarakat PJ 3. Kefahaman warga PJ terhadap polisi atau dasar MBPJ rendah
2	Pembangunan mampan dan hijau dapat diuruskan dengan urus tadbir yang baik	Teras 3 : Memperluaskan Penggunaan Teknologi ICT Dan Aplikasi Dalam Semua Aspek Pengurusan Dan Perkhidmatan Perbandaran	1. Perlaksanaan transformasi MBPJ kearah bandar rendah karbon kurang efisien 2. Perlaksanaan pelan transformasi mengambil masa yang panjang 3. Kontraktor yang dilantik tidak mematuhi spesifikasi yang ditetapkan	1. Kefahaman warga PJ terhadap perlaksanaan pembangunan mampan dan hijau rendah 2. Kekurangan kemudahan Taman Rekreasi
3	Kebolehpercayaan kepada tahap kepuasan dan integriti kakitangan meningkat	Teras 1: Melaksanakan Tadbir Urus Yang Cekap, Berkesan Dan Berintegriti	1. Pemerkasaan jawatan tidak di selaraskan bagi semua peringkat jawatan. 2. Persekitaran kerja yang kurang selamat dan kurang kondusif. 3. Kurang kompetensi warga MBPJ dalam penyampaian perkhidmatan 4. Warga MBPJ tidak bersedia menerima perubahan selaras dengan arus pembangunan semasa. 5. Komunikasi terhad	1. Kefahaman warga PJ terhadap polisi/SOP atau dasar MBPJ rendah 2. Halangan komunikasi

4	Penyelenggaraan Infrastruktur yang terancang dan sistematik	Teras 1 Melaksanakan Tadbir Urus Yang Cekap, Berkesan Dan Berintegriti Teras 2: Memastikan Perancangan Pembangunan Teratur, Mampan Dan Peduli Komuniti (Inklusif)	1. Kekangan peruntukan 2. Kekurangan kakitangan dan peralatan 3. Penentuan kod bidang dalam proses lantikan kontraktor yang berubah – ubah 4. 'Material' untuk kerja-kerja penyelenggaraan lewat diperolehi.	1. Kontraktor ditapak yang dilantik tidak mematuhi spesifikasi serta syarat-syarat yang ditetapkan di dalam dokumen kontrak. 2. Faktor cuaca 3. Campur tangan ahli politik
5	Pembangunan pengurusan yang dinamik dan berintegriti	Teras 1 Melaksanakan Tadbir Urus Yang Cekap, Berkesan Dan Berintegriti	1. Warga MBPJ kurang penghayatan terhadap modul kursus/bengkel yang telah dirangka dan dilaksanakan 2. Kekangan peruntukan untuk latihan berkaitan/ dikenalpasti	Tiada
6	Pembudayaaan pengusaan ICT dikalangan warga Majlis dan pelanggan	Teras 1 Melaksanakan Tadbir Urus Yang Cekap, Berkesan Dan Berintegriti	1. Penggunaan ICT tidak optimum 2. Infrustruktur ICT kurang lengkap 3. Pembudayaan ICT kurang menyeluruh 4. Peningkatan kecekapan sistem penyampaian kurang efisien	Perkembangan teknologi ICT yang pantas
7	Perkongsian pintar komuniti dan pihak berkepentingan	Teras 2: Memastikan Perancangan Pembangunan Teratur, Mampan Dan Peduli Komuniti (Inklusif)	1. Kurangnya komunikasi dengan komuniti dan stakeholder	1. Peranan Majlis Perwakilan Penduduk kurang perihatin dalam usaha untuk menyampaikan informasi terkini berkaitan MBPJ
8	Memperkukuhkan kutipan hasil	Teras 4 : Menambah Nilai Tinggi Kepada Ekonomi Bandar Dan Hasil Majlis	1. Sistem E-billing masih dalam proses dibangunkan 2. Penguatkuasaan dalam kutipan hasil kurang efisyen	1. Pemilik harta gagal dikesan 2. Penunggak tegar 3. Peniaga Haram

©Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara

BAHAGIAN 3 – SISTEM PENGURUSAN KUALITI MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA

3.1 Pembangunan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK)

MBPJ telah membangunkan, melaksana, menyelenggara dan menambahbaik secara berterusan Sistem Pengurusan Kualiti dengan mematuhi dan memenuhi keperluan Standard ISO 9001:2015.

Langkah-langkah dalam membangunkan, melaksana, menyelenggara dan menambahbaik secara berterusan Sistem Pengurusan Kualiti (**SPK**) ini diterangkan dengan terperinci dalam Bahagian 4 hingga Bahagian 10.

Ringkasan untuk penerangan tersebut adalah seperti Jadual berukit:

Langkah	Perkara	Klausa
1	Mengenalpasti Skop Persijilan SPK, dengan mengambilkira isu-isu luaran dan dalaman yang dihadapi, keperluan pihak berkepentingan dan produk/perkhidmatan yang MBPJ tawarkan.	4.1 4.2 4.3
2	Mengenalpasti proses-proses yang terlibat di dalam skop persijilan	4.4
3	Setelah skop ditentukan dan proses dikenalpasti, seterusnya tanggungjawag dan komitmen pihak pengurusan di tentukan dan dikenalpasti	5.1
4	Seteruasnya pihak pengurusan membangunkan Penyataan Dasar Kualiti	5.2
5	Pengurusan Atasan mengenalpasti tugas dan tanggungjawab untuk pelaksanaan SPK	5.3
6	Melaksanakan Penilaian Risiko SPK	6.1
7	Membangunkan Objektif Kualiti SPK	6.2

©Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara

Langkah	Perkara	Klausa
8	Mengenalpasti proses-proses sokongan yang terlibat dalam pelaksanaan SPK	7 (semua)
9	Merancang dan membangunkan kawalan terhadap proses utama dalam skop SPK	8 (semua)
10	• Melaksanakan Pemantauan, pengukuran, analisa dan penilaian • Melaksanakan Audit Dalam • Melaksanakan Kajian Semula Pengurusan	9.1 9.2 9.3
11	Melaksanakan Penambahbaikan Berterusan terhadap SPK	10

3.2 Skop Persijilan Pelaksanaan ISO 9001:2015

Dalam menentukan Skop Persijilan MBPJ, MBPJ telah mengambilkira:

a) Isu-isu luaran dan dalaman seperti di **perkara 2.9**,
b) Keperluan pihak berkepentingan seperti di **perkara 2.8**, dan juga
c) Produk dan perkhidmatan yang di berikan oleh MBPJ seperti di **perkara 2.7**.

Dengan mengambilkira perkara 3.1 a), b) dan c) di atas, Skop persijilan MBPJ adalah:

"Pengurusan dan Pelaksanaan tujuh proses utama (applicability) seperti yang berikut :

1) **Proses Pemantauan & Kawalan Pembangunan Hartanah (MBPJ-MPK(U/KP)-01 Hingga 17).**
2) **Proses Pengurusan Cukai Taksiran & Kutipan(MBPJ-MPK(U/CT)-01 Hingga 04).**
3) **Proses Pemantauan & Kawalan Lesen Perniagaan (MBPJ-MPK(U/LP-01 Hingga 04).**
4) **Proses Pengurusan & Penyelenggaraan Infrastruktur & Kemudahan Awam (MBPJ-MPK(U/PP)-01 Hingga 10).**
5) **Proses Pengurusan Tempahan Dewan, Balairaya & kompleks Sukan (MBPJ-MPK(U/KA-01).**
6) **Proses Pengurusan Pemantauan Kerja kontraktor Sisa Pepejal (MBPJ-MPK(U/SP-01).**
7) **Proses Pengurusan Semburan Ruang Thermal (MBPJ-MPK(U/KS-01)**
8) **Proses Pengurusan Tindakan Penguatkuasaan (MBPJ-MPK(U/TP)-01)**

Pelaksanaan proses-proses utama tersebut disokong oleh proses pengurusan dan proses sokongan.

Lokasi (Boundries) Skop Sistem Pengurusan Kualiti MBPJ ini dilaksanakan di alamat seperti berikut:

1) **MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA,**
JALAN YONG SHOOK LIN,
46675 PETALING JAYA.

2) **MENARA MBPJ,**
JALAN TENGAH,
46675 PETALING JAYA.

3) **JABATAN LANDSKAP,**
MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA.
NO. 3, JALAN PERBANDARAN(LDP), SS 7,
KELANA JAYA,
47301 PETALING JAYA.

4) **PEJABAT CAWANGAN PETALING JAYA UTARA**
PERSIARAN JATI, KOTA DAMANSARA,
47810 PETALING JAYA.

Pengecualian untuk Skop Persijilan MBPJ adalah:

Semua keperluan Standard ISO 9001 telah diaplikasikan dalam SPK di MBPJ kecuali:

Proses	Klausa	Justifikasi Pengecualian
Proses Rekabentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan	Klausa 8.3	Proses-proses Penyediaan Perkhidmatan di MBPJ adalah proses standard dan tiada aktiviti-aktiviti Rekabentuk dan Pembangunan yang diperlukan. Semua kerja-kerja rekabentuk diperolehi daripada perunding luar.

©Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara

3.3 Dasar Kualiti

MBPJ komited memastikan proses pengeluaran produk dan perkhidmatan bagi Pemantauan & Kawalan Pembangunan Hartanah, Pengurusan Cukai Taksiran & Kutipan,Pemantauan & Kawalan Lesen Perniagaan, Pengurusan & Penyelenggaraan Infrastruktur & Kemudahan Awam, Pengurusan Tempahan Dewan, Balairaya & kompleks Sukan, Pengurusan , Balairaya & Kompleks Sukan, Pengurusan Kawalan Nyamuk dan Pengurusan Sisa Pepejal Domestik dilaksanakan dengan cekap, tepat serta berkesan bagi memenuhi keperluan pelanggan melalui pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001 : 2015.

MBPJ komited memenuhi dan mematuhi kehendak undang-undang dan peraturan yang ditetapkan.

MBPJ juga memberi komitmen sepenuhnya dalam menjalankan penambahbaikan ke atas keseluruhan Sistem Pengurusan Kualiti dan memastikan objektif kualiti diguna pakai oleh semua jabatan sebagai panduan dalam melaksanakan tugas.

MBPJ telah membangunkan Objektif Kualiti berdasarkan Proses-proses yang terlibat di dalam SPK, dan Objektif tersebut di dokumenkan di dalam Prosedur yang dibangunkan

Sistem Pengurusan Kualiti akan disemak mengikut tempoh yang ditetapkan melalui Mesyuarat Semakan Pengurusan.

i) Datuk Bandar yang mengetuai pengurusan tertinggi bertanggungjawab menggubal dasar kualiti.

ii) Dasar ini dicapai melalui pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti berasaskan MS ISO 9001 : 2015 yang sentiasa dipastikan sesuai dan berkesan setiap masa selaras dengan visi, misi dan objektif.

iii) Dasar ini akan disebarkan kepada warga MBPJ dan akan dikaji semula bagi memastikan kesesuaiannya sepanjang masa.

3.4. Objektif Kualiti

MBPJ telah membangunkan Objektif Kualiti berdasarkan Proses-proses yang terlibat di dalam SPK, dan Objektif tersebut di dokumenkan di dalam Prosedur yang dibangunkan, perkara 10.0

© Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara.

4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA

BIL	Kenyataan	Dokumen berkaitan
4.1	Untuk QMS: MBPJ telah mengenalpasti isu luaran dan dalaman yang relevan terhadap **matlamat dan arah tuju strategik yang memberi kesan kepada kemampuan mencapai keputusan** Sistem Pengurusan Kualiti yang disasarkan/dihasratkan *(intended results).* MBPJ menerusi Jabatan/Bahagian/Pejabat Cawangan telah memantau dan menyemak maklumat berkaitan isu luaran dan dalaman ini.	Manual Kualiti: Perkara 2.9 Pelan Strategik MBPJ 2021-2025

4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK BERKEPENTINGAN DAN PEMEGANG TARUH

BIL	Kenyataan	Dokumen berkaitan
4.2	Untuk QMS: MBPJ telah menentukan **pihak berkepentingan** serta keperluan dan jangkaan mereka yang relevan dengan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti. Pengenalpastian Pihak Berkepentingan MBPJ telah dibuat semasa pembangunan Pelan Perancangan Strategik MBPJ 2021-2025	Manual Kualiti: Perkara 2.8 Pelan Strategik MBPJ 2021-2025

© Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara.

4.3 MENENTUKAN SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI

BIL	Kenyataan	Dokumen berkaitan
4.3	Untuk QMS: Skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti ditentukan dengan mengambilkira: a) **Isu-isu dalaman dan luaran** yang releven dengan tujuan serta halatuju strategik serta memberi kesan kepada keupayaan MBPJ untuk mencapai Objektif Sistem Pengurusan Kualiti seperti di Para 4.1; b) Keperluan pihak **berkepentingan MBPJ** seperti di Para 4.2; c) Produk dan perkhidmatan yang diberikan oleh MBPJ seperti di Para 2.7 Oleh itu, skop pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MBPJ meliputi: a) Perkhidmatan Teras/Utama MBPJ. Pelaksanaan proses-proses utama ini disokong oleh proses pengurusan dan proses sokongan; b) Sistem Pengurusan Kualiti MBPJ dilaksanakan di beberapa buah Jabatan dan Bahagian yang menjadi ***Core Business*** kepada Majlis dan pelaksanaannya adalah berdasarkan kepada keperluan Standard ISO 9001: 2015. c) Sistem Pengurusan Kualiti ini tidak merangkumi **Proses Rekabentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan (Klausa 8.3)**	Penyataan Skop Persijilan QMS: **Manual Kualiti Perkara 3.2**

4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSESNYA

BIL.	Kenyataan	Dokumen berkaitan
4.4.1	Untuk QMS: MBPJ telah mewujudkan, melaksanakan, menyelenggara dan menambahbaik secara berterusan SPK. MBPJ telah menentukan proses yang diperlukan untuk SPK dan pemakaiannya dalam keseluruhan organisasi, dan telah : a) Menentukan input yang diperlukan dan output yang dijangkakan daripada proses b) Menentukan turutan proses c) Menentukan dan menggunapakai kriteria dan kaedah yang diperlukan bagi memastikan keberkesanan operasi dan kawalan proses d) Menentukan sumber yang diperlukan untuk proses ini dan memastikan ketersediaannya e) Menetapkan tanggungjawab untuk proses ini f) Menyatakan risiko dan peluang sebagaimana yang diperlukan dalam keperluan **6.1** g) Menilai proses ini dan melaksanakan apa-apa perubahan yang diperlukan bagi memastikan proses ini mencapai hasil h) Menambahbaik proses dan SPK	Manual Kualiti Perkara 4 hingga 10 Prosedur Utama dan sokongan yang dibangunkan untuk pelaksanaan skop pensijilan SPK
4.4.2	MBPJ telah: a) Menyelenggarakan dokumentasi bagi menyokong operasi dan proses b) Menyimpan dokumentasi supaya mempunyai keyakinan proses dijalankan seperti dirancang.	

© Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara.

5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN

Bil.	Kenyataan	Dokumen berkaitan
5.1.1	Pengurusan atasan MBPJ telah menunjukkan kepimpinan dan komitmen tentang SPK dengan : a) Mengambil kebertanggungjawaban terhadap keberkesanan SPK b) Memastikan Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti diwujudkan untuk SPK c) Memastikan integrasi SPK ke dalam proses organisasi d) Menggalakkan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko e) Memastikan sumber yang diperlukan untuk SPK tersedia f) Mengkomunikasikan kepentingan Pengurusan Kualiti dan kepatuhan terhadap SPK g) Memastikan SPK mencapai hasil yang ditetapkan	**Carta fungsi MBPJ (rujuk website www.mbpj.gov.my**
5.1.2	h) Melibatkan , mengarah dan menyokong kakitangan supaya menyumbang kepada keberkesanan SPK i) Menggalakkan penambahbaikan j) Menyokong pengurusan lain untuk memenuhi keperluan dan bidang tanggungjawabnya Pengurusan atasan telah menunjukkan kepimpinan dan komitmen untuk fokus kepada pelanggan dengan memastikan : a) Keperluan pelanggan serta keperluan berkanun dan peraturan yang terpakai dikenalpasti, difahami dan dipatuhi b) Risiko dan peluang yang boleh memberi kesan kepada produk dan perkhidmatan dikenalpasti dan dinyatakan c) Fokus meningkatkan kepuasan pelanggan dikekalkan	Penilaian Persepsi Pelanggan Proses dan Laporan Penilaian Risiko Objektif Kualiti

5.2 DASAR KUALITI

BIL.	Kenyataan	Dokumen berkaitan
	Untuk QMS	
5.2.1	Pengurusan atasan telah mewujudkan, melaksana dan menyelenggara Dasar Kualiti yang: a) Sesuai dengan tujuan dan konteks organisai serta menyokong hala tuju strategik b) Menyediakan rangka kerja untuk menetapkan Objektif Kualiti c) Mengandungi komitmen untuk memenuhi keperluan berkaitan d) Mengandungi komitmen untuk menambahbaik secara berterusan SPK	**Manual Kualiti: Perkara 3.2** **Dasar Kualiti**
5.2.2	Dasar Kualiti telah : a) Tersedia dan diselenggarakan sebagai maklumat didokumentasikan b) Dikomunikasikan, difahami dan digunapakai dalam organisasi c) Tersedia untuk pihak yang berkepentingan yang relevan mengikut kesesuaian	

© Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara.

5.3 PERANAN , TANGGUNGJAWAB DAN BIDANG KUASA ORGANISASI

Bil.	Kenyataan	Dokumen berkaitan
5.3	Untuk QMS Pengurusan atasan telah memastikan tanggungjawab dan bidang kuasa ditetapkan, dikomunikasikan dan difahami dalam organisasi Pengurusan atasan telah menetapkan tanggunjawab dan bidang kuasa bagi : a) Memastikan SPK memenuhi keperluan standard b) Memastikan proses memberikan output yang dikehendaki c) Melaporkan prestasi SPK dan peluang penambahbaikan kepada pengurusan atasan (rujuk 10.1) d) Memastikan fokus terhadap pelanggan dalam seluruh organisasi e) Memastikan integriti SPK dikekalkan apabila perubahan dalam SPK dilaksanakan	**Carta fungsi MBPJ (rujuk website www.mbpj.gov.my)** **Pemantauan dan pengukuran (a,b)** **MKSP (c)** **Objektif Kualiti (d)** **MKSP (e)**

© Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara.

6.1 TINDAKAN MENYATAKAN RISIKO DAN PELUANG

Bil.	Kenyataan	Dokumen berkaitan
	Untuk QMS	
6.1.1	MBPJ telah merancang SPK dengan mempertimbangkan isu yang disebut dalam **4.1** dan keperluan yang disebut **4.2** dan menentukan risiko dan peluang yang perlu dinyatakan untuk : a) Memberi jaminan SPK boleh mencapai hasil yang ditetapkan b) Meningkatkan kesan yang diingini c) Mencegah, atau mengurangkan kesan tidak diingini d) Mencapai penambahbaikan	
6.1.2	MBPJ telah merancang : a) Tindakan mengenalpasti risiko dan peluang b) Cara untuk : i) Mengintegrasikan dan melaksanakan tindakan mengenalpasti risiko dan peluang ke dalam proses SPK ii) Menilai keberkesanan tindakan ini Organisasi telah mengambil tindakan untuk mengenalpasti risiko dan peluang yang setimpal dengan kesan yang mungkin wujud terhadap keakuran produk dan perkhidmatan.	**Prosedur pengurusan risiko QMS**

© Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara.

6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA

Bil.	Kenyataan	Dokumen berkaitan
	Untuk QMS	
6.2.1	MBPJ telah mewujudkan Objektif Kualiti pada fungsi, aras dan proses yang berkaitan dengan SPK Objektif Kualiti yang diwujudkan adalah : a) Konsisten dengan Dasar Kualiti b) Boleh diukur c) Mengambil kira keperluan yang berkaitan d) Relevan dengan keakuran produk dan perkhidmatan, dan kepuasan pelanggan e) Dipantau f) Dikomunikasikan g) Dikemaskini mengikut kesesuaian Objektif kualiti telah didokumentasikan	**Prosedur ISO Perkara 10.0: Objektif kualiti**
6.2.2	Apabila merancang cara utuk mencapai objektif kualiti, organisasi telah menentukan : a) Apa yang akan dilakukan b) Sumber yang diperlukan c) Siapa yang bertanggungjawab d) Bila akan disiapkan e) Cara hasil akan dinilai	

6.3 MERANCANG PERUBAHAN

Bil.	Kenyataan	Dokumen berkaitan
6.3	MBPJ telah melaksanakan perubahan terhadap SPK dengan cara yang terancang. MBPJ telah memberi pertimbangan terhadap : a) Tujuan perubahan dan kesan yang mungkin timbul b) Integriti SPK c) Ketersediaan sumber d) Pengagihan semula tanggungjawab dan bidang kuasa	**Minit MKSP**

© Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara.

7. PROSES SOKONGAN

Bil.	Kenyataan	Dokumen berkaitan
7.1	Untuk QMS MBPJ telah mengenalpasti proses-proses sokongan yang terlibat di dalam skop persijilan SPK. Proses-proses sokongan ini telah didokumenkan dalam bentuk prosedur sokongan ISO	**Prosedur sokongan ISO**

Bil.	Kenyataan	Dokumen berkaitan
7.2	Kompetensi MBPJ telah mengenalpasti keperluan kompetensi yang.perlu dalam pelaksanaan SPK, dan keperluan kompetensi ini dipantau dari masa ke semasa berdasarkan Prosedur yang telah dibangunkan.	**Proses Pengurusan Latihan (MBPJ-MPK(S)-10)**

Bil.	Kenyataan	Dokumen berkaitan
7.3	Kesederan MBPJ telah memastikan setiap warga MBPJ sedar mengenai Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti masing-masing, serta peranan setiap daripada mereka terhadap keberkesanan pelaksanaan SPK.	**Dasar Kualiti (Perkara 5.2)** **Objektif Kualiti (Perkara 6.2)**

© Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara.

Bil.	Kenyataan	Dokumen berkaitan
7.4	Komunikasi MBPJ telah mengenalpasti keperluan komunikasi dalaman dan luaran, termasuklah : a) Perkara yang dikomunikasikan b) Bila ia dikomunikasikan c) Dengan siapa ia dikomunikasikan d) Bagaimana ia dikomunikasikan e) Siapa yang mengkomunikasikannya	**Lampiran 2**

Bil.	Kenyataan	Dokumen berkaitan
7.5	Dokumentasi MBPJ telah mengawal dan menyelenggara dokumentasi yang dibangunkan bagi keperluan ISO.	**Proses Kawalan Dokumen (MBPJ-MPK(S)-01)** **Proses Penerimaan dan Penghantaran Surat serta Pengurusan Rekod Kualiti (MBPJ-MPK(S)-02)**

© Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara.

8. PENYAMPAIAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN

Bil.	Kenyataan	Dokumen berkaitan
8.1	Untuk QMS MBPJ telah mengenalpasti proses-proses UTAMA yang terlibat di dalam skop persijilan SPK. Proses-proses UTAMA ini telah didokumenkan dalam bentuk prosedur utama ISO	**Prosedur utama ISO**

© Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara.

9.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN

Bil	Kenyataan	Dokumen berkaitan
	Untuk QMS	
9.1	MBPJ telah menentukan : a) Apa yang dipantau dan diukur b) Kaedah pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian yang diperlukan bagi memastikan hasil dicapai c) Bila pemantauan dan pengukuran dilaksanakan d) Bila hasil pemantauan dan pengukuran dianalisa dan dinilai MBPJ telah menilai prestasi dan keberkesanan SPK MBPJ telah dokumenkan hasil penilaian sebagai bukti. MBPJ telah membangunkan kaedah untuk memantau tanggapan pelanggan tentang tahap keperluan dan jangkaan mereka yang telah dipenuhi. MBPJ telah menganalisis dan menilai data maklumat daripada pemantauan dan pengukuran Hasil analisis telah digunakan untuk menilai : a) Keakuran produk dan perkhidmatan b) Tahap kepuasan pelanggan c) Prestasi dan keberkesanan SPK d) Keberkesanan pelaksanaan dan perancangan e) Keberkesanan dan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang f) Prestasi penyelia luar g) Keperluan untuk menambahbaik SPK	**Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian** **Kepuasan Pelanggan**

© Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara.

9.2 AUDIT DALAMAN

Bil	Kenyataan	Dokumen berkaitan
9.2	Untuk QMS MBPJ telah menjalankan audit dalam secara bekala bagi memastikan QMS, ISMS : a) Akur terhadap keperluan SPK organisasi dan keperluan standard b) Dilaksanakan dan diselenggara secara berkesan MBPJ telah: a) Merancang, mewujud, melaksana dan menyelenggara program audit, termasuk kekerapan , kaedah, tanggungjawab, keperluan perancangan dan pelaporan b) Menentukan kriteria dan skop audit c) Memilih juruaudit bagi memastikan keobjektifan dan kesaksamaan proses audit d) Memastikan keputusan audit dilaporkan kepada pengurusan e) Membuat pembetulan dan tindakan pembetulan tanpa berlengah f) Mendokumenkan program audit dan keputusan audit sebagai bukti pelaksanaan	**Prosedur Audit Dalam**

© Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara.

9.3 KAJIAN SEMULA PENGURUSAN

Bil	Kenyataan	Dokumen berkaitan
9.3	Untuk QMS, Pengurusan atasan telah mengkaji semula SPK secara berkala. Kajian semula pengurusan telah dilaksanakan dengan membincangkan : a) Status tindakan daripada kajian semula pengurusan terdahulu b) Perubahan dalam isu luaran dan dalaman c) Maklumat prestasi dan keberkesanan SPK termasuk: i. Kepuasan Pelanggan dan Maklum Balas Pihak Bekepentingan ii. Pencapaian Objektif Kualiti iii. Prestasi proses dan keakuran produk/ perkhidmatan iv. Ketakakuran dan tindakan pembetulan v. Hasil pemantauan dan pengukuran vi. Keputusan audit vii. Prestasi penyelia luar d) Kecukupan sumber e) Keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang f) Peluang penambahbaikan Output kajian semula pengurusan telah dikenalpasti melibatkan keputusan dan tindakan berkaitan : a) Peluang penambahbaikan b) Keperluan untuk perubahan kepada SPK c) Keperluan sumber Hasil Kajian Semula Pengurusan telah didokumenkan sebagai bukti pelaksanaan	**Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan**

© Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara.

10.1 PERKARA AM

Bil	Kenyataan	Dokumen berkaitan
10.1	Untuk QMS MBPJ telah melaksanakan penambahbaikan bagi memenuhi keperluan pelanggan Perkara ini termasuklah : a) Menambahbaik produk dan perkhidmatan b) Membetulkan, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini c) Menambahbaik prestasi dan keberkesanan SPK	**Prosedur Pembetulan, tindakan pembetulan dan tindakan pencegahan**

10.2 KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

Bil	Kenyataan	Dokumen berkaitan
10.2	Untuk QMS MBPJ telah bertindakbalas terhadap ketakakuran yang berlaku dengan : a) Mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya serta mengurus akibatnya b) Menilai keperluan untuk menghapuskan penyebab ketakakuran dengan cara : i. Menyemak semula dan menganalisa ketakakuran ii. Menentukan penyebab ketakakuran iii. Menentukan jika ketakakuran wujud atau mungkin akan berlaku MBPJ telah mendokumenkan tindakan pembetulan yang diambil sebagai bukti pelaksanaan	**Prosedur Pembetulan, tindakan pembetulan dan tindakan pencegahan**

© Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara.

10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN

Kenyataan	Dokumen berkaitan
Untuk QMS MBPJ telah menambahbaik kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan SPK.	**Minit MKSP**

© Majlis Bandaraya Petaling Jaya – Hak Cipta Terpelihara.

Lampiran 1

ISO 9001:2015		Maklumat Berdokumen
No. Klausa	Perihal Klausa	
4.1	Memahami Organisasi & Konteksnya	1.Manual Kualiti Para 2.9 2.Pelan Perancangan Strategik MBPJ
4.2	Memahami Kehendak & Jangkaan Pihak Berkepentingan	1.Manual Kualiti Para 2.8 2.Pelan Perancangan Strategik MBPJ
4.3	Penentuan Skop	Manual Kualiti Para 3.2
4.4	SPK & Proses-prosesnya	Manual Kualiti
5.1.1	Kepimpinan & Komitmen	1.Dasar Kualiti, Objektif Kualiti, Piagam Pelanggan, KPI. 2.Minit Mesyuarat MKSP.
5.1.2	Fokus Kepada Pelanggan	1.Dasar Kualiti, Objektif Kualiti, Piagam Pelanggan, KPI. 2.Minit MKSP.
5.2	Polisi Kualiti	Dasar Kualiti
5.3	Fungsi, Peranan & Bidangkuasa MBPJ	1.Carta Organisasi 2.Fail Meja
6.1	Tindakan bagi Menentukan Risiko & Peluang	1.Prosedur Pengurusan Risiko 2.Pelan-pelan Pengurusan Risiko
6.2	Objektif Kualiti & Perancangan untuk Mencapainya	1.Objektif Kualiti 2.Laporan bulanan pencapaian KPI
6.3	Perancangan untuk Perubahan	1.SKT 3.Pelan Perancangan Strategik 4.Minit-minit mesyuarat jabatan/bahagian
7.1	Sumber (Am)	1.SKT
7.1.2	Tenaga Kerja	Prosedur Pengambilan Kakitangan Baru
7.1.3	Infrastruktur	Rekod-rekod perancangan dan pelaksanaan penyelenggaraan bangunan dan kelengkapan berkaitan, peralatan, perkakasan dan perisian, sistem-sistem aplikasi, pengangkutan, komunikasi serta sistem maklumat.
7.1.4	Persekitaran Operasi	Rekod Pelaksanaan EKSA
7.1.5	Sumber Pemantauan & Pengukuran	Rekod perancangan & pelaksanaan kalibrasi alatan

ISO 9001:2015		Maklumat Berdokumen
No. Klausa	Perihal Klausa	
7.1.6	Pengetahuan Organisasi	Rekod-rekod sesi Kursus Suaikenal untuk kakitangan baru di Unit Latihan, diari kakitangan dan fail meja kakitangan.
7.2	Kompeten	Prosedur Program Latihan
7.3	Kesedaran	1.Dasar Kualiti 2.Objektif Kualiti
7.4	Komunikasi	1.Dalaman:Memo, emel, SMS dan surat. 2.Luaran:Hebahan media cetak dan media elektronik, website, talian, , emel, Hari Bertemu Pelanggan, Majlis Dialog bersama Perwakilan Penduduk.
7.5	Maklumat Berdokumen	Prosedur Kawalan Dokumen & Kawalan Rekod
8.1	Perancangan Operasi & Kawalan	Prosedur-prosedur Kualiti Proses Utama
8.2	Penentuan Keperluan untuk Produk & Perkhidmatan	Prosedur-prosedur Kualiti Proses Utama
8.3	Rekabentuk & Pembangunan Produk & Perkhidmatan	Dikecualikan, rujuk Manual Kualiti Para 3.6
8.4	Kawalan Terhadap Produk & Perkhidmatan yang dibekalkan dari Luar	1.Prosedur Proses Pengurusan Perolehan 2.Prosedur Proses Pengurusan Tender & Sebutharga
8.5.1	Kawalan Penyediaan Produk & Perkhidmatan	Prosedur-prosedur Kualiti Proses Utama
8.5.2	Identifikasi & Kemudahkesanan	Prosedur Identifikasi & Kemudahkesanan
8.5.3	Harta Milikan Pelanggan atau Pembekal Luar	Prosedur Tindakan Penguatkuasaan
8.5.4	Pemeliharaan	Prosedur Kawalan Dokumen & Kawalan Rekod
8.5.5	Aktiviti Selepas Penghantaran	Laporan Maklumbalas Pelanggan
8.5.6	Kawalan Perubahan	Fail Pindaan Dokumen
8.6	Pelepasan Produk & Perkhidmatan	Prosedur Identifikasi & Kemudahkesanan
8.7	Kawalan Ketakakuran Output Proses, Produk & Perkhidmatan	Prosedur Tindakan Pembetulan
9.1	Pemantauan, Pengukuran, Analisa & Penilaian	Laporan Piagam Pelanggan Borang Pengukuran dan Pemantauan
9.1.2	Kepuasan Pelanggan	Laporan Kepuasan Pelanggan
9.1.3	Analisa & Penilaian	Laporan Piagam Pelanggan
9.2	Audit Dalam	Prosedur Audit Dalam
9.3	Semakan Pengurusan	Prosedur Semakan Pengurusan
10.2	Ketakakuran & Tindakan Pembetulan	Prosedur Tindakan Pembetulan

Lampiran 2

Komunikasi Dalaman

7.4 a)	7.4 b)	7.4 c)	7.4 d)	7.4 e)
Perkara yang dikomunikasi kan	**Bila ia di komunikasi kan**	**Dengan siapa ia dikomunikasi kan**	**Bagaimana ia dikomunikasi kan**	**Siapa yang mengkomunikasi kannya**
Dasar Kualiti	Sepanjang masa	Warga MBPJ	Laman Web MBPJ Email Internal Web	Seksyen Korporat dan Inovasi
Objektif Kualiti	Sepanjang masa	Warga MBPJ	Melalui Proses Kerja masing-masing	Pegawai ISO MBPJ
Peranan dan Tanggungjawab melibatkan ISO	Sepanjang masa	Warga MBPJ	Melalui Proses Kerja masing-masing	Pegawai ISO MBPJ
Laporan Penilaian Risiko	Sepanjang masa	Warga MBPJ	Bengkel Risiko MKSP	Seksyen Korporat dan Inovasi
Pencapaian Objektif Kualiti	Sekali setahun	Pengurusan Atasan	MKSP	Wakil Jabatan/Unit

Komunikasi Luaran

7.4 a)	7.4 b)	7.4 c)	7.4 d)	7.4 e)
Perkara yang dikomunikasi kan	**Bila ia di komunikasi kan**	**Dengan siapa ia dikomunikasi kan**	**Bagaimana ia dikomunikasi kan**	**Siapa yang mengkomunikasi kannya**
Dasar Kualiti	Sepanjang masa	Pihak Berkepentingan	Laman Web MBPJ	Seksyen Korporat dan Inovasi
Isu-Isu	Sepanjang masa	Pihak Berkepentingan	Laman Web MBPJ	Seksyen Korporat dan Inovasi
Keperluan Pihak Berkepentingan	Sepanjang masa	Pihak Berkepentingan	Laman Web MBPJ	Seksyen Korporat dan Inovasi