

PEMBANGUNAN STANDARD/PIAWAIAN SISTEM PERSEKITARAN BERKUALITI

Perbadanan Produktiviti Malaysia (MPC) telah ditubuhkan pada tahun 1962 dan merupakan sebuah organisasi yang memberi penekanan terhadap aktiviti Produktiviti dan Kualiti (P&Q), di dalam membantu meningkatkan daya saing negara.

Antara peranan MPC yang mendapat maklumbalas yang menggalakkan dari pelbagai organisasi serta industri sektor awam dan swasta ialah melalui pembangunan Sistem Persekitaran Berkualiti. Justeru, MPC telah mengambil langkah inovatif bagi mempromosikan standard/piawaian Sistem Persekitaran Berkualiti yang lebih bersistematik dalam usaha membantu organisasi serta industri awam dan swasta ke arah pensijilan Sistem Persekitaran Berkualiti.

Selain telah mewujudkan persekitaran tempat kerja yang kondusif yang memberi manfaat terhadap kesihatan dan keselamatan orang awam, impak daripada amalan Sistem Sistem Persekitaran Berkualiti ini juga dilihat telah berjaya mempromosikan kecekapan dan pembangunan organisasi seiring dengan pertumbuhan ekonomi negara.

Standard/piawaian Sistem Persekitaran Berkualiti yang dibangunkan di Malaysia adalah melalui kerjasama dan kesepakatan jawatankuasa yang terdiri daripada wakil-wakil industri, pengguna, dan lain-lain agensi yang berkaitan. Standard/piawaian ini juga akan dikaji secara berkala bagi memastikan keberkesanan dan penerimaan industri dan juga pengamal sistem sedia ada mahupun yang baru. Sistem Persekitaran Berkualiti merupakan asas kepada kecemerlangan industri dan merupakan sistem yang menyokong kepada sistem-sistem yang lain diantaranya ISO 9000, EMS 14000 dan OSH 18000. Sistem ini juga merupakan tonggak di dalam menjayakan sebarang aktiviti di dalam pelaksanaan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM).

Bagi merealisasikan Sistem Persekitaran Berkualiti, MPC telah melantik Jabatan Kecemerlangan Perniagaan (Unit Persijilan dan Pembangunan Standard) sebagai pihak yang bertanggungjawab membangunkan dan mempromosikan standard/piawaian Sistem Persekitaran Berkualiti.

Untuk maklumat lanjut, sila hubungi:

Perbadanan Produktiviti Malaysia	atau	Jabatan Kecemerlangan Perniagaan (Unit Persijilan dan Pembangunan Standard)
Ibu Pejabat Lorong Produktiviti off Jalan Sultan 46200, Petaling Jaya, Selangor Darul Ehsan MALAYSIA		Tingkat Dua (2), Blok Produktiviti Ibu Pejabat Perbadanan Produktiviti Malaysia Lorong Produktiviti off Jalan Sultan 46200, Petaling Jaya Selangor Darul Ehsan MALAYSIA
Tel : 60 3 79559266/ 7050		
Faks : 60 3 79578068		http://www.mpc.gov.my

Kandungan

Muka surat

Seksyen

1. SKOP	
1.1 Umum	5
1.2 Penggunaan	5
2. SISTEM PENGURUSAN PERSEKITARAN BERKUALITI	
2.1 Keperluan - keperluan Umum	6
2.2 Keperluan - keperluan Dokumentasi	7
3. PERANCANGAN	
3.1 Komitmen Pengurusan	8
3.2 Fokus Terhadap Persekitaran Berkualiti	9
3.3 Polisi Persekitaran Berkualiti	9
3.4 Objektif Sistem Persekitaran Berkualiti	9
3.5 Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi Dalaman	10
3.6 Semakan Pengurusan	11
3.7 Penyediaan sumber	11
3.8 Sumber Manusia	12
4. REALISASI PERSEKITARAN BERKUALITI	
4.1 Perancangan bagi Merealisasikan Sistem Persekitaran Berkualiti	12
4.2 Pelaksanaan Sistem Persekitaran Berkualiti	13
5. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN	
5.1 Umum	14
5.2 Pemantauan dan Pengukuran	14
5.3 Analisis Data	15
6. PENAMBAHBAIKAN	
6.1 Peningkatan Berterusan	16
6.2 Tindakan Pembetulan	16
6.3 Tindakan Pencegahan	16

PENGENALAN

0.1 Umum

Sistem Persekitaran Berkualiti adalah satu piawaian yang menyatakan keperluan persekitaran tempat kerja berkualiti yang memenuhi keperluan-keperluan keselesaan, keselamatan dan kebersihan yang efisien dan efektif dalam penyampaian perkhidmatan dan operasi organisasi.

Keperluan standard/piawaian sistem persekitaran berkualiti ini dibangunkan bagi tujuan membantu organisasi melaksanakan sistem secara berintegriti dan sistematik. Garis panduan yang diwujudkan di dalam keperluan standard/piawaian ini juga membantu organisasi ke arah pensijilan Sistem Persekitaran Berkualiti

Reka bentuk dan pelaksanaan Sistem Persekitaran Berkualiti sesebuah organisasi dipengaruhi oleh:-

- a) persekitaran organisasi, perubahan dalam persekitaran organisasi, serta risiko yang berkaitan dengan persekitaran organisasi tersebut;
- b) objektif pelaksanaan; dan
- c) saiz serta struktur organisasi.

0.2 Objektif

Objektif pembangunan standard/piawaian ini adalah untuk membantu organisasi mempunyai sistem yang memenuhi keperluan-keperluan Sistem Persekitaran Berkualiti. Usaha ini secara tidak langsung dapat membantu organisasi menghasilkan perkhidmatan yang berkualiti dan berdaya saing di peringkat nasional dan antarabangsa.

0.3 Metodologi

Standard/Piawaian Sistem Persekitaran Kualiti dibangunkan berlandaskan empat (4) fasa. Fasa pelaksanaan sistem tersebut merangkumi:

- a) perancangan;
- b) pelaksanaan;
- c) penilaian/audit dan persijilan; serta
- d) penambahbaikan.

Pendekatan Sistem Persekitaran Berkualiti memberi penekanan terhadap kepentingan di dalam :-

- a) pemahaman dan pencapaian keperluan;
- b) keperluan mengambil kira aktiviti dari segi nilai tambah;
- c) memperoleh keputusan prestasi dan keberkesanan aktiviti; dan
- d) penambahbaikan berterusan proses berasaskan pengukuran objektif Sistem Persekitaran Berkualiti.

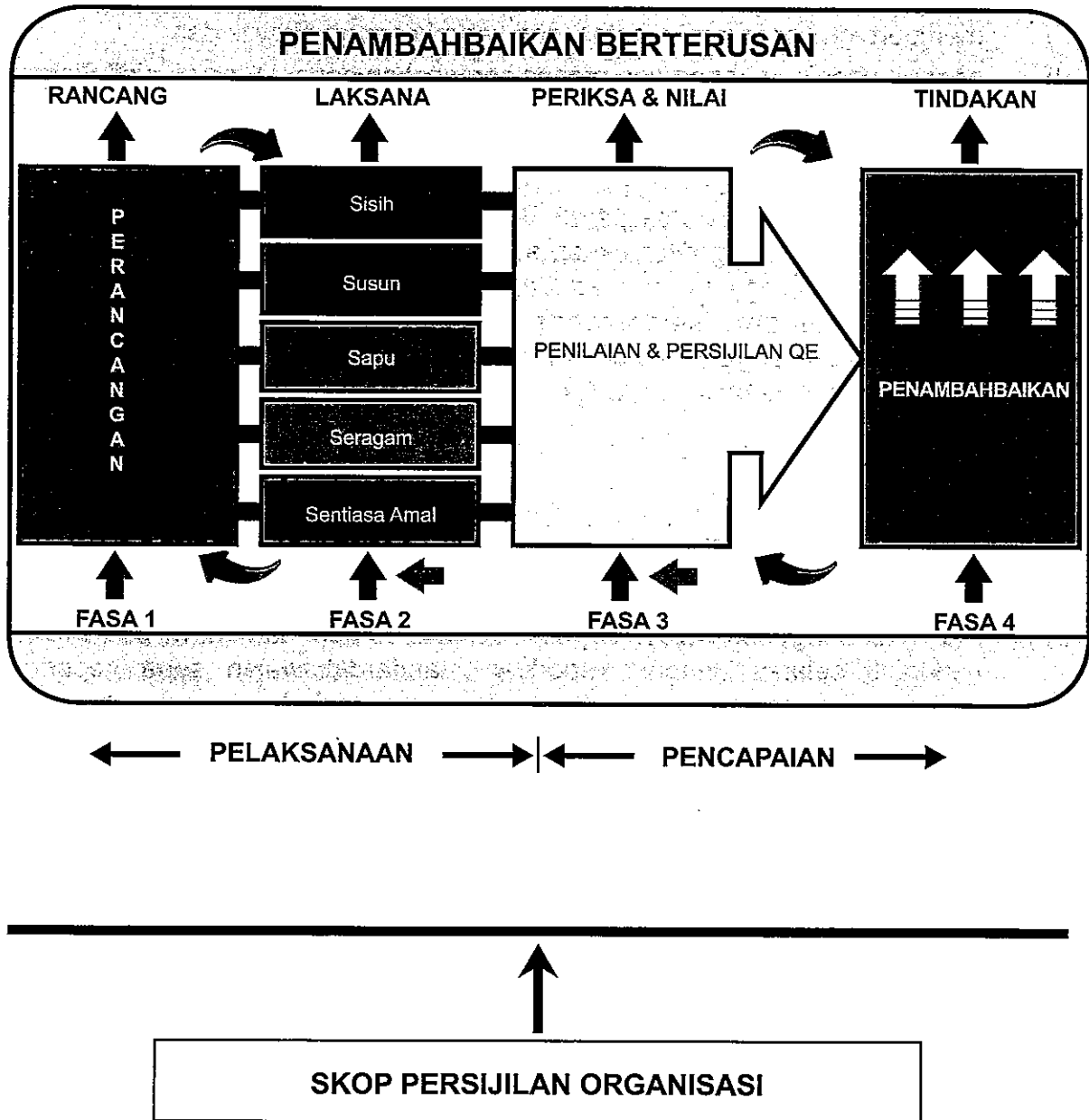
Model Pelaksanaan Sistem Persekitaran Berkualiti berasaskan aktiviti pelaksanaan persekitaran berkualiti yang ditunjukkan seperti Rajah 1 menggambarkan rantaian aktiviti pelaksanaan yang dinyatakan di dalam Seksyen 3 hingga 6. Ilustrasi model juga menerangkan bahawa perancangan pelaksanaan Sistem Persekitaran Berkualiti memainkan peranan yang penting dalam menentukan keperluan bagi melaksanakan sistem yang bersih, selesa, selamat dan produktif kepada organisasi secara total.

Nota :-

Kaedah "**Plan - Do - Check - Act**" (PDCA) boleh diaplikasikan kepada semua aktiviti persekitaran berkualiti. Secara ringkasnya PDCA boleh ditakrifkan sebagai:

- a) *Plan* (Rancang) : Mewujudkan polisi, objektif, sumber dan aktiviti persekitaran berkualiti selaras dengan keperluan standard/piawaian serta keperluan organisasi.
- b) *Do* (Laksana) : Melaksanakan aktiviti seperti yang dirancang.
- c) *Check* (Periksa & Nilai) : Memeriksa dan menilai keberkesanan aktiviti dengan mengambil kira pencapaian perancangan dan keperluan standard/piawaian.
- d) *Act* (Tindakan) : Mengambil tindakan berterusan bagi menambahbaik prestasi aktiviti persekitaran berkualiti.

Rajah 1 : MODEL PEMBANGUNAN PELAKSANAAN SISTEM PERSEKITARAN BERKUALITI



Nota: Dalam konteks terma dan definisi persekitaran berkualiti, produk juga diklasifikasikan sebagai perkhidmatan.

SISTEM PERSEKITARAN BERKUALITI : KEPERLUAN-KEPERLUAN

1. SKOP

1.1 Umum

Dokumen ini menyatakan keperluan-keperluan bagi Sistem Persekitaran Berkualiti di mana organisasi:

- a) perlu mempamerkan keupayaan untuk menyediakan persekitaran kerja yang bersih, selesa, selamat, produktif serta berkualiti yang memenuhi peraturan yang berkaitan secara konsisten, dan
- b) bermatlamat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penggunaan sistem secara berkesan termasuk proses-proses untuk peningkatan berterusan bagi sistem dan jaminan pematuhan terhadap keperluan-keperluan pelanggan, peraturan-peraturan dan undang-undang yang berkaitan.

1.2 Penggunaan

Segala keperluan di dalam dokumen ini adalah umum dan sesuai untuk diterimapakai oleh mana-mana organisasi tanpa mengira jenis, saiz dan produk (perkhidmatan) yang dihasilkan.

Semua keperluan di dalam Sistem/Standard Persekitaran Berkualiti perlu dipenuhi bagi tujuan pengiktirafan persijilan. Organisasi yang melaksanakan Sistem Persekitaran Berkualiti hendaklah menyatakan skop/lokasi pelaksanaan dengan jelas. Sebarang penambahan skop/lokasi perlu menjalankan pindaan, didokumentasi dan dimaklumkan bagi menjamin keutuhan Sistem Persekitaran Berkualiti yang telah diamal dan dilaksanakan.

2. SISTEM PENGURUSAN PERSEKITARAN BERKUALITI

2.1 Keperluan-keperluan Umum

Organisasi perlu mewujudkan, mendokumenkan dan melaksanakan Sistem Persekitaran Berkualiti serta sentiasa perlu meningkatkan keberkesanan di dalam keperluan berikut:

- a) mewujudkan suasana organisasi yang Bersih, Selesa, Selamat dan Produktif; dan
- b) mendokumenkan tindakan-tindakan yang dapat membantu organisasi mempunyai persekitaran berkualiti yang efisien dan efektif.

Nota: Pelaksanaan aktiviti-aktiviti yang dapat menjamin kebersihan persekitaran tempat kerja.

Organisasi hendaklah:

- a) mengenalpasti skop/lokasi, jabatan, bahagian dan kawasan (zon) yang dilaksanakan dan aplikasinya dalam keseluruhan organisasi; (lampirkan plan lokasi pelaksanaan)
- b) menentukan kriteria dan kaedah yang diperlukan bagi memastikan operasi dan kawalan terhadap aktiviti-aktiviti berkenaan adalah berkesan;
- c) memastikan sumber dan maklumat telah disediakan bagi menyokong operasi dan pemantauan;
- d) memantau, mengukur dan menganalisa;
- e) melaksanakan tindakan-tindakan yang perlu untuk mencapai keputusan dan penambahbaikan yang dirancang bagi aktiviti-aktiviti berkaitan; dan
- f) arahan yang dikeluarkan oleh pelanggan (jika berkaitan), peraturan dan undang-undang yang dipatuhi.

2.2. Keperluan-keperluan Dokumentasi

2.2.1 Umum

Dokumentasi Sistem Persekitaran Berkualiti hendaklah merangkumi:

- a) kenyataan bertulis bagi polisi dan objektif Sistem Persekitaran Berkualiti;
- b) dokumen-dokumen yang diperlukan oleh organisasi untuk memastikan keberkesanan perancangan, operasi dan kawalan aktiviti; dan
- c) rekod-rekod yang ditentukan oleh keperluan-keperluan Sistem Persekitaran Berkualiti. (rujuk 2.2.3)

Nota 1 : Tahap dokumentasi bagi Sistem Persekitaran Berkualiti boleh berbeza dari sebuah organisasi ke organisasi lain tertakluk kepada saiz organisasi dan jenis aktiviti.

Nota 2 : Dokumentasi terdiri dari pelbagai bentuk dan jenis kaedah yang digunakan. Ini bermakna dokumentasi tersebut hendaklah diwujudkan, dilaksanakan, diselenggarakan/dikemaskinikan dan dilaksanakan kajian semula/audit.

2.2.2. Kawalan terhadap dokumen-dokumen

Dokumen yang diperlukan untuk Sistem Persekitaran Berkualiti hendaklah dikawal. Rekod-rekod adalah dokumen-dokumen khusus yang perlu dikawal selia menurut keperluan-keperluan yang dinyatakan di seksyen 2.2.3

Dokumen yang disediakan hendaklah melalui prosedur berikut:

- a) meluluskan dokumen sebelum diimplementasi;
- b) menyemak serta mengemaskini mengikut keperluan dan meluluskan semula;
- c) memastikan perubahan dan status semakan terkini bagi dokumen-dokumen dapat dibuktikan kesahihannya;
- d) memastikan dokumen-dokumen yang digunapakai berada di tempat-tempat penggunaannya;
- e) memastikan dokumen-dokumen sentiasa boleh dibaca, difahami dan mudah dikesan;
- f) memastikan dokumen-dokumen dari luar boleh dikenalpasti dan dikawal edarannya; dan

- g) mengelak dari menggunakan dokumen-dokumen lapuk serta penggunaan penanda yang sesuai sekiranya dokumen berkenaan perlu disimpan untuk kegunaan di mana ianya disimpan mengikut status kepentingan.

Nota: Dokumen meliputi keseluruhan rujukan yang dikeluarkan oleh pihak organisasi dan pihak luar.

2.2.3 Kawalan terhadap rekod-rekod

Rekod-rekod perlu diwujudkan dan dijaga bagi menyediakan bukti pematuhan terhadap keperluan-keperluan dan keberkesanan Sistem Persekitaran Berkualiti. Rekod-rekod hendaklah sentiasa diterimapakai (boleh dibaca, mudah dikenalpasti dan diperolehi). Kawalan ke atas rekod adalah perlu bagi pengenalan, penyimpanan, perlindungan, pengeluaran, tempoh penyimpanan dan pelupusan rekod-rekod.

Nota: Rekod-rekod perbandingan keadaan sebelum dan selepas pelaksanaan aktiviti Sistem Persekitaran Berkualiti perlu diselenggara secara efisien.

3. PERANCANGAN

3.1 Komitmen Pengurusan

Pihak pengurusan hendaklah membuktikan komitmen terhadap pelaksanaan Sistem Persekitaran Berkualiti dan sentiasa meningkatkan keberkesanannya dengan :

- a) menyampaikan kepada organisasi tentang tanggungjawab memenuhi keperluan-keperluan persekitaran yang berkualiti termasuk keperluan statutory dan perundangan;
- b) mewujudkan polisi Sistem Persekitaran Berkualiti;
- c) memastikan objektif Sistem Persekitaran Berkualiti ditentukan;
- d) melaksanakan mesyuarat pengurusan Sistem Persekitaran Berkualiti; dan
- e) memastikan sumber-sumber Sistem Persekitaran Berkualiti disediakan dengan baik.

3.2 Fokus Terhadap Persekitaran Berkualiti

Pihak pengurusan perlu memastikan keperluan-keperluan persekitaran berkualiti dikenalpasti dan dipatuhi bagi tujuan meningkatkan tahap keberkesanan dan kecekapan di tempat kerja. (rujuk 5.2.1)

Nota: Persekitaran berkualiti memberi penekanan terhadap faktor-faktor seperti bersih, selesa, selamat dan produktif di tempat kerja.

3.3 Polisi Persekitaran Berkualiti

Pihak Pengurusan hendaklah memastikan Polisi Persekitaran berkualiti:

- a) bersesuaian dengan matlamat organisasi dan merangkumi faktor-faktor bersih, selesa, selamat dan produktif;
- b) merangkumi komitmen bagi memenuhi keperluan semasa dan sentiasa meningkatkan keberkesanan dan kecekapan Sistem Persekitaran Berkualiti;
- c) menyediakan rangka kerja bagi pengwujudan dan penyemakan objektif di setiap jabatan, bahagian dan kawasan (zon) yang terlibat;
- d) disampaikan dan difahami oleh seluruh organisasi; dan
- e) disemak untuk memastikan sentiasa sesuai digunapakai mengikut kesesuaian semasa.

3.4 Objektif Sistem Persekitaran Berkualiti

3.4.1 Objektif

Pihak pengurusan hendaklah memastikan objektif Sistem Persekitaran Berkualiti termasuk keperluan sistem ini diwujudkan di setiap jabatan, bahagian dan kawasan (zon) yang berkaitan dalam organisasi. Objektif Sistem Persekitaran Berkualiti juga hendaklah boleh diukur dan diselaras dengan polisi Sistem Persekitaran Berkualiti.

3.5 Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi Dalaman

3.5.1 Tanggungjawab dan kuasa

Pihak pengurusan perlu memastikan tanggungjawab dan kuasa ditentukan serta disampaikan kepada seluruh organisasi. Pembentukan struktur organisasi kumpulan dan ahli hendaklah dikenalpasti mengikut jabatan, bahagian dan kawasan (zon) dan rekod perlulah dikemaskini.

Tanggungjawab dan kuasa juga perlu merangkumi jawatankuasa pemandu, latihan, promosi dan audit. Pembentukan jawatankuasa Sistem Persekitaran Berkualiti ini perlu dinyatakan di dalam struktur organisasi Sistem Persekitaran Berkualiti.

3.5.2 Wakil pengurusan

Pihak pengurusan perlu melantik seorang wakil dari pihak pengurusan yang mana disamping tugas-tugas sedia ada, harus menjalankan tanggungjawab merangkumi:

- a) memastikan aktiviti-aktiviti yang diperlukan bagi Sistem Persekitaran Berkualiti diwujudkan, dilaksanakan dan dipantau;
- b) melaporkan prestasi dan keperluan untuk peningkatan Sistem Persekitaran Berkualiti kepada pihak pengurusan; dan
- c) memastikan peningkatan kesedaran terhadap keperluan Sistem Persekitaran Berkualiti pada keseluruhan organisasi.

Nota : Wakil pengurusan boleh melantik wakil-wakil jabatan, bahagian dan kawasan (zon) yang terlibat bagi membantu pelaksanaan aktiviti keperluan Sistem Persekitaran Berkualiti. Laporan bagi setiap wakil yang dilantik hendaklah direkodkan.

3.5.3 Komunikasi dalaman

Pihak pengurusan hendaklah memastikan proses komunikasi yang telah diwujudkan di dalam keseluruhan organisasi dan komunikasi berkenaan dilaksanakan bagi meningkatkan keberkesanan dan kecekapan Sistem Persekitaran Berkualiti.

3.6 Semakan Pengurusan

3.6.1 Umum

Pihak pengurusan hendaklah menyemak Sistem Persekitaran Berkualiti pada jangkamasa tertentu untuk memastikan kesesuaian dan keberkesanannya. Semakan pengurusan hendaklah merangkumi penilaian terhadap peluang untuk penambahbaikan dan keperluan bagi perubahan terhadap Sistem Persekitaran Berkualiti termasuk polisi dan objektif Sistem Persekitaran Berkualiti.

Rekod-rekod dari semakan pengurusan hendaklah diselenggarakan. (rujuk 2.2.3)

3.6.2 Input semakan

Input kepada semakan pengurusan hendaklah merangkumi maklumat berhubung:

- a) keputusan audit;
- b) prestasi aktiviti pelaksanaan Sistem Persekitaran Berkualiti;
- c) status tindakan pencegahan dan pembetulan;
- d) tindakan susulan hasil dari semakan pengurusan yang lepas; dan
- e) cadangan untuk penambahbaikan dan keseragaman Sistem Persekitaran Berkualiti.

3.6.3 Output semakan

Output daripada semakan pengurusan hendaklah merangkumi:

- a) keputusan dan tindakan berkaitan dengan peningkatan bagi kecekapan dan keberkesanan Sistem Persekitaran Berkualiti;
- b) aktiviti-aktiviti Sistem Persekitaran Berkualiti; dan
- c) serta penggunaan sumber secara kreatif dan inovatif dalam menjana nilai tambah.

3.7 Penyediaan Sumber

Pihak pengurusan perlu mengenalpasti dan menyediakan sumber yang diperlukan supaya pelaksanaan dan pemeliharaan Sistem Persekitaran Berkualiti sentiasa dapat dipertingkatkan keberkesanannya disamping dapat memenuhi keperluan semasa serta kepuasan pelanggan.

3.8 Sumber Manusia

3.8.1 Umum

Individu yang bertanggungjawab menjalankan aktiviti Sistem Persekitaran Berkualiti perlu mempunyai tahap kompetensi berdasarkan latihan, kemahiran, pengalaman dan kelayakan.

3.8.2 Kompeten, latihan dan kesedaran

Organisasi hendaklah:

- a) menentukan tahap kecekapan yang diperlukan bagi individu yang melaksanakan Sistem Persekitaran Berkualiti;
- b) memberi latihan dan mengambil tindakan lain bagi memenuhi keperluan-keperluan tersebut;
- c) menilai keberkesanan langkah-langkah yang diambil;
- d) memastikan setiap individu memahami akan kepentingan tanggungjawab masing-masing dalam mencapai objektif Sistem Persekitaran Berkualiti; dan
- e) menyimpan rekod-rekod latihan, kemahiran, pengalaman dan kelayakan yang berkaitan.

4. REALISASI PERSEKITARAN BERKUALITI

4.1 Perancangan bagi Merealisasikan Sistem Persekitaran Berkualiti

Organisasi hendaklah merancang dan membangunkan aktiviti yang diperlukan bagi merealisasikan Sistem Persekitaran Berkualiti. Perancangan tersebut hendaklah konsisten dengan segala keperluan aktiviti-aktiviti lain bagi Sistem Persekitaran Berkualiti.

Semasa perancangan Sistem Persekitaran Berkualiti direalisasikan, organisasi hendaklah menentukan kesesuaian perkara-perkara berikut iaitu:

- a) objektif Sistem Persekitaran Berkualiti dan keperluan-keperluan aktiviti;
- b) keperluan untuk menyediakan sumber-sumber yang diperlukan khusus untuk aktiviti-aktiviti berkenaan;
- c) rancangan pelaksanaan Sistem Persekitaran Berkualiti yang merangkumi aktiviti-aktiviti perancangan, pelaksanaan, pemeriksaan dan penambahbaikan; dan

- d) rekod-rekod yang diperlukan sebagai bukti rancangan pelaksanaan aktiviti-aktiviti Sistem Persekitaran Berkualiti hendaklah diselenggarakan.

Nota: Perancangan aktiviti hendaklah dijalankan secara berkala dan perlu mendapat kelulusan dari pihak pengurusan.

4.2 Pelaksanaan Sistem Persekitaran Berkualiti

4.2.1 Perancangan

Organisasi hendaklah merancang dan melaksanakan aktiviti serta penyediaan aktiviti merangkumi perkara-perkara seperti:

- a) penyediaan maklumat yang menerangkan perancangan aktiviti Sistem Persekitaran Berkualiti;
- b) tatacara kerja;
- c) penggunaan peralatan; dan
- d) pelaksanaan pemantauan dan pengukuran keberkesanan Sistem Persekitaran Berkualiti.

4.2.2 Pelaksanaan

Pelaksanaan aktiviti perlu mengikut perancangan, pelaksanaan, pemeriksaan dan tindakan (PDCA). Aktiviti Sisi, Susun, Sapu, Seragam dan Sentiasa Amal perlulah dirancang bagi memastikan keberkesanan Sistem Persekitaran Berkualiti melalui kaedah:

- a) penyisihan;
- b) penyusunan;
- c) kawalan kebersihan;
- d) penyeragaman; dan
- e) pemantauan dan penambahbaikan.

4.2.3 Persekitaran tempat kerja visual

Organisasi hendaklah mewujudkan persekitaran tempat kerja yang visual. Berikut adalah ciri-ciri persekitaran tempat kerja yang visual seperti:

- a) susunan yang kemas;

- b) mudah dilihat;
- c) mudah diamalkan;
- d) mudah dikesan;
- e) mudah disimpan;
- f) mudah diakses;
- g) mudah dikawal; dan
- h) mudah untuk proses penambahbaikan.

5. PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN

5.1 Umum

Organisasi hendaklah merancang dan melaksanakan aktiviti-aktiviti pemantauan, pengukuran, analisis dan peningkatan yang perlu bagi:

- a) memastikan pematuhan Sistem Persekitaran Berkualiti; dan
- b) meningkatkan keberkesanan Sistem Pengurusan Berkualiti secara berterusan dan konsisten.

5.2 Pemantauan dan Pengukuran

5.2.1 Pemantauan pengurusan

Pihak pengurusan bertanggungjawab dalam menentukan kaedah pemantauan pelaksanaan Sistem Persekitaran Berkualiti bagi memastikan ia menepati keperluan-keperluan standard.

5.2.2 Kepuasan pelanggan

Organisasi hendaklah memantau maklumat mengenai tanggapan pelanggan samada organisasi memenuhi keperluan-keperluan pelanggan atau tidak kerana pemantauan tersebut merupakan salah satu kriteria pengukuran prestasi Sistem Persekitaran Berkualiti. Kaedah-kaedah bagaimana untuk memperoleh dan menggunakan maklumat berkenaan juga hendaklah dikenalpasti.

5.2.3 Audit dalaman

Organisasi hendaklah melaksanakan audit dalaman pada ketetapan jangka masa yang dirancang untuk mengenalpasti samada Sistem Persekitaran Berkualiti:

- a) memenuhi perancangan (rujuk 4.1), memenuhi keperluan-keperluan Standard Persekitaran Berkualiti dan Sistem Persekitaran Berkualiti yang telah diwujudkan oleh organisasi; dan
- b) dilaksanakan dan dipantau secara cekap dan berkesan.

Program audit hendaklah dirancang dengan mengambil kira status dan kepentingan aktiviti jabatan, bahagian dan kawasan (zon) yang akan diaudit dan juga keputusan-keputusan audit yang lalu. Kriteria audit, skop, kekerapan dan kaedah hendaklah ditentukan. Pemilihan juruaudit hendaklah terdiri daripada individu yang kompeten.

Tanggungjawab serta segala keperluan bagi perancangan dan pelaksanaan audit serta laporan dan mengemaskini rekod-rekod hendaklah dilaksanakan. Pihak pengurusan yang bertanggungjawab bagi jabatan, bahagian dan kawasan (zon) yang diaudit hendaklah memastikan segala tindakan yang diambil tidak bertanggguh untuk mengelakkan dan mencegah punca ketidakpatuhan. Aktiviti susulan hendaklah merangkumi pengesahan terhadap tindakan-tindakan yang telah diambil dan pelaporan keputusan-keputusan pengesahan.

5.2.4 Pemantauan dan pengukuran aktiviti Sistem Persekitaran Berkualiti

Organisasi hendaklah memantau dan mengukur ciri-ciri bagi aktiviti Sistem Persekitaran Berkualiti untuk mengesahkan bahawa sistem ini telah dilaksanakan sepenuhnya. Aktiviti ini perlu dilaksanakan di setiap peringkat proses pelaksanaan aktiviti yang sesuai mengikut aturan-aturan yang telah dirancang. (rujuk 5.1)

Bukti pematuhan terhadap segala kriteria pelaksanaan harus dipelihara. Rekod-rekod hendaklah menunjukkan pihak yang memberi kebenaran untuk pelaksanaan aktiviti Sistem Persekitaran Berkualiti. (rujuk 2.2.3)

5.3 Analisis Data

Organisasi hendaklah menentukan, mengumpul dan menganalisis data-data untuk mengesahkan keberkesanan pelaksanaan Sistem Persekitaran Berkualiti. Ini hendaklah merangkumi data yang terhasil melalui kaedah pemantauan dan pengukuran ataupun dari sumber-sumber lain yang berkaitan.

Analisis data hendaklah menyediakan maklumat berhubung impak pelaksanaan Sistem Persekitaran Berkualiti terhadap faktor-faktor seperti:

- a) produktiviti;
- b) kualiti;

- c) kos;
- d) penghantaran;
- e) tahap keselamatan; (rujuk 3.3)
- f) moral; dan
- g) kepuasan pelanggan.

6. PENAMBAHBAIKAN

6.1 Peningkatan Berterusan

Organisasi hendaklah sentiasa meningkatkan tahap keberkesanan Sistem Persekitaran Berkualiti melalui;

- a) penggunaan polisi dan objektif Sistem Persekitaran Berkualiti;
- b) keputusan audit;
- c) analisis data;
- d) tindakan pencegahan;
- e) tindakan pembetulan; dan
- f) semakan pengurusan.

6.2 Tindakan Pembetulan

Organisasi hendaklah mengambil tindakan pembetulan bagi memastikan punca ketidakpatuhan tidak berulang. Tindakan pembetulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketidakpatuhan yang ditemui.

Tindakan hendaklah diwujudkan bagi menentukan keperluan-keperluan bagi:

- a) menyemak ketidakpatuhan (termasuk aduan pelanggan);
- b) mengenalpasti punca-punca kepada ketidakpatuhan;
- c) menilai tindakan bagi memastikan ketidakpatuhan tidak berulang;
- d) menentu dan melaksanakan tindakan yang diperlukan;
- e) rekod-rekod pelaksanaan hendaklah diselenggarakan; dan
- f) menyemak tindakan pembetulan yang diambil.

6.3 Tindakan Pencegahan

Organisasi hendaklah menentukan punca ketidakpatuhan yang berkemungkinan mengganggu keseragaman sistem sedia ada. Tindakan pencegahan hendaklah bersesuaian dengan kesan bagi masalah yang berkemungkinan.

Tindakan pencegahan hendaklah diwujudkan untuk menentukan keperluan-keperluan bagi:

- a) menentukan ketidakpatuhan yang berkemungkinan serta puncapuncanya;
- b) menilai keperluan tindakan untuk mencegah berlakunya ketidakpatuhan;
- c) menentukan serta melaksanakan tindakan-tindakan yang perlu;
- d) rekod-rekod bagi keputusan-keputusan tindakan yang diambil; dan (rujuk 2.2.3)
- e) menyemak tindakan pencegahan yang telah diambil.

Jadual A.1 : KLAUSA KEPERLUAN STANDARD PERSEKITARAN BERKUALITI

Keperluan Standard Pengurusan Persekitaran Berkualiti	Klausu/Seksyen
1.0 PENGENALAN	
a. Umum	0.1
b. Objektif	0.2
c. Metodologi	0.3
2.0 SKOP	1
a. Umum	1.1
b. Penggunaan	1.2
3.0 SISTEM PENGURUSAN PERSEKITARAN BERKUALITI	2
a. Keperluan-keperluan Umum	2.1
b. Keperluan-keperluan Dokumentasi	2.2
i. Umum	2.2.1
ii. Kawalan terhadap dokumen-dokumen	2.2.2
iii. Kawalan terhadap rekod-rekod	2.2.3

4.0 PERANCANGAN	3
a. Komitmen Pengurusan	3.1
b. Fokus Terhadap Persekitaran Berkualiti	3.2
c. Polisi Persekitaran Berkualiti	3.3
d. Objektif Sistem Persekitaran Berkualiti	3.4
i. Objektif	3.4.1
e. Tanggungjawab, Kuasa dan Komunikasi	3.5
i. Tanggungjawab dan kuasa	3.5.1
ii. Wakil pengurusan	3.5.2
iii. Komunikasi dalaman	3.5.3
f. Semakan Pengurusan	3.6
i. Umum	3.6.1
ii. Input Semakan	3.6.2
iii. Output Semakan	3.6.3
g. Penyediaan Sumber	3.7
h. Sumber Manusia	3.8
i. Umum	3.8.1
ii. Kompeten, latihan dan kesedaran	3.8.2
5.0 REALISASI PERSEKITARAN BERKUALITI	4
a. Perancangan bagi Merealisasikan Sistem Persekitaran Berkualiti	4.1
b. Pelaksanaan Sistem Persekitaran Berkualiti.	4.2
i. Perancangan	4.2.1
ii. Pelaksanaan	4.2.2
iii. Persekitaran tempat kerja visual	4.2.3

6.0 PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN	5
a. Umum	5.1
b. Pemantauan dan Pengukuran	5.2
i. Pemantauan pengurusan	5.2.1
ii. Kepuasan pelanggan	5.2.2
iii. Audit dalaman	5.2.3
iv. Pemantauan dan pengukuran aktiviti Sistem Persekitaran Berkualiti	5.2.4
iv. Pemantauan dan pengukuran aktiviti Sistem Persekitaran Berkualiti	5.3
c. Analisis Data	5.3
7.0 PENAMBAHBAIKAN	6
a. Peningkatan Berterusan	6.1
b. Tindakan Pembetulan	6.2
c. Tindakan Pencegahan	6.3

