PROSEDUR SOKONGAN

MAJLIS DAERAH KOTA TINGGI

PROSEDUR KAWALAN KE ATAS PRODUK TIDAK MEMATUHI SPESIFIKASI

MDKT-URUS-05

DISEDIAKAN OLEH:	DILULUSKAN OLEH:
NAMA:	NAMA:
JAWATAN:	JAWATAN:

1. OBJEKTIF

Bertujuan bagi memberi garis panduan dalam mengawal mana-mana produk akhir atau dalam pemprosesan yang gagal memenuhi keperluan atau spesifikasi, daripada digunapakai atau diserahkan kepada pelanggan.

2. SKOP PELAKSANAAN

Prosedur ini digunapakai untuk tindakan kawalan ke atas produk-produk yang gagal memenuhi spesifikasi di dalam lingkungan kerja-kerja yang dipersijilkan di bawah SPK MDKT

3. RUJUKAN

3.1 - Manual Kualiti MDKT : MDKT-MK-01

4. DEFINISI

4.1 PRODUK

Meliputi semua perkhidmatan, dan bahan-bahan bercetak keluaran proses utama MDKT. Lihat lampiran **MDKT/URUS.08.L01** bagi pengertian produk menurut proses berkaitan.

4.2 KONTRAK

Perjanjian samada bertulis ataupun secara lisan yang diberi oleh organisasi kepada pelanggannya untuk membekalkan sesuatu produk atau perkhidmatan berdasarkan kepada kehendak pelanggan.

5. SINGKATAN

YDP	-	Yang Dipertua Majlis
SU	-	Setiausaha Majlis
PD	-	Pengurus Dokumen
KB	-	Ketua Jabatan

6. TANGGUNGJAWAB

JAWATAN	TANGGUNGJAWAB
YDP	– Meluluskan cadangan pelan tindakan yang perlu diambil untuk produk yang tidak mematuhi spesifikasi.
KB	– Bertanggungjawab mencadangkan pelan tindakan untuk produk yang tidak mematuhi spesifikasi.
WP	– Menyelaras aktiviti menentukan produk yang tidak mematuhi keperluan yang ditetapkan diasing, diproses semula atau dimusnah.

7. TANGGUNGJAWAB DAN TINDAKAN

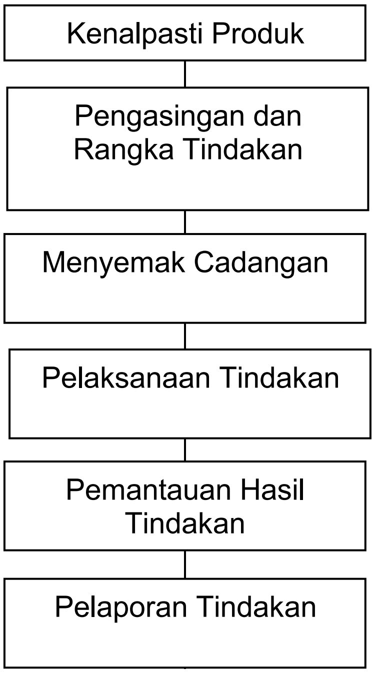
Tanggungjawab	Tindakan
YDP/SU/KB	Kenalpasti mana-mana proses penyampaian perkhidmatan/produk yang gagal memenuhi keperluan seperti contoh berikut: a. Pengeluaran lesen yang gagal mencapai sasaran b. Kesilapan proses pindahan hakmilik c. Kelulusan atas permohonan yang tidak memenuhi peraturan d. Penilaian cukai yang tersilap/tidak sesuai e. Lain-lain
PYB	Mengasingkan produk/output yang terhasil daripada kegagalan penyampaian tersebut untuk mengenalpasti punca dan menentukan tindakan..
YDP/SU/KB	Menyemak dan mengarahkan tindakan yang selanjutnya oleh PYB ke atas penyampaian perkhidmatan/produk yang tidak memenuhi spesifikasi sama ada: a. Memulangkan semula produk yang tidak memenuhi spesifikasi tersebut b. Baikpulih/betulkan kesilapan c. Lupuskan perkhidmatan/produk d. Menggantikan semula perkhidmatan/produk e. Pelepasan ke atas perkhidmatan/produk yang tidak memenuhi spesifikasi dengan bersyarat Pastikan tindakan yang ditentukan telah dilaksanakan dengan berkesan oleh PYB.

KB	Sahkan tindakan telah dibuat dan lulus/terima semula perkhidmatan/produk baru ke dalam aktiviti seterusnya.
WP	Membuat pelaporan di dalam Mesyuarat Kajian Semakan Pengurusan di bawah agenda tindakan pembetulan dan pencegahan.

8. REKOD KUALITI

Bil.	Rekod	Tempoh	Tempat
8.1	Senarai Produk Yang Tidak Mematuhi Keperluan dan Tindakan	5 Tahun	Jabatan Berkaitan

9.LAMPIRAN

Bil.	Lampiran	Rujukan
	Tiada	Tiada

10. CARTA ALIR