

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/2025

**JABATAN KEHAKIMAN SYARIAH NEGERI
KEDAH DARUL AMAN**

MANUAL KUALITI

MK-JKSNK

	DISEDIAKAN	DILULUSKAN
JAWATAN	Pegawai Dokumen	Ketua Hakim Syarie
TARIKH	24 April 2025	20 Julai 2025
TANDATANGAN	t.t.	t.t.

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

SEKSYEN 1 PENGENALAN

1.1 Pengenalan Kepada Manual Kualiti

Dokumen ini merupakan Manual Kualiti Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah (JKSNK). Manual ini disediakan untuk memenuhi matlamat dan objektif penubuhan JKSNK selaras dengan kehendak dan keperluan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001: 2015. Manual ini mengandungi dasar dan objektif kualiti serta prinsip-prinsip yang memandu pelaksanaan Pengurusan Kes Mal dan Jenayah. Manual ini diperlengkapkan lagi dengan Prosedur Kualiti dan Dokumen Sokongan yang berkaitan.

1.2 Tujuan

Tujuan Manual Kualiti ini disediakan untuk:

- a) Menerangkan maklumat asas mengenai organisasi JKSNK dan Mahkamah-Mahkamah Syariah dalam Negeri Kedah Darul Aman;
- b) Menerangkan sistem pengurusan kualiti dalam Pengurusan Kes Mal dan Jenayah selaras dengan kehendak dan keperluan MS ISO 9001:2015; dan
- c) Menggariskan dasar dan prinsip asas bagi setiap aktiviti dalam pengendalian Kes Mal dan Jenayah.

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

1.3 Kandungan Manual Kualiti

Manual Kualiti ini mengandungi 10 seksyen yang terdiri daripada:-

- Seksyen 1 - Pengenalan
- Seksyen 2 - Maklumat Organisasi
- Seksyen 3 - Skop Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti
- Seksyen 4 - Konteks Dalam Organisasi
- Seksyen 5 - Kepimpinan
- Seksyen 6 - Perancangan
- Seksyen 7 - Sokongan
- Seksyen 8 - Operasi
- Seksyen 9 - Penilaian Prestasi
- Seksyen 10 - Penambahbaikan

1.4 Penyediaan, Penguatkuasaan Dan Pengedaran

Manual Kualiti ini adalah dokumen terkawal. Hanya Manual Kualiti terkini yang diluluskan oleh Ketua Hakim Syarie diguna pakai oleh warga kerja JKSNK. Warga kerja JKSNK boleh merujuk dokumen secara '*read only*' dalam bentuk '*softcopy*' yang boleh diakses di laman sesawang JKSNK.

Manual Kualiti turut disediakan dalam bentuk '*hard copy*' dan disimpan oleh Pegawai Dokumen. Pegawai Dokumen bertanggungjawab menyimpan dengan selamat dan mengemaskininya setiap kali terdapat pindaan dari semasa ke semasa. Pegawai Dokumen juga bertanggungjawab memastikan kandungan Manual Kualiti di dalam bentuk '*hard copy*' dan '*soft copy*' adalah sama.

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

SEKSYEN 2

MAKLUMAT ORGANISASI

2.1 Latar Belakang

Mahkamah Syariah ditubuhkan berdasarkan Subseksyen 3(1)(2)(3) *Enakmen Mahkamah Syariah (Kedah) 1993* berkuatkuasa 1 Januari 1996 dan berada di bawah pentadbiran Jabatan Hal Ehwal Agama Islam Negeri Kedah Darul Aman (JHEAIK).

Mulai 1 Januari 1997 Kerajaan Negeri Kedah Darul Aman telah menubuhkan JKSNK yang bertanggungjawab terhadap pentadbiran Mahkamah Syariah dan diketuai oleh Ketua Hakim Syarie. Di awal penubuhannya, JKSNK beroperasi di Jalan Kampung Perak bersebelahan dengan Masjid Zahir, Alor Setar. Mulai 1 September 2009, JKSNK beroperasi di Bangunan Mahkamah Syariah, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan, Bandar Mu'adzam Shah, 06550 Alor Setar Kedah Darul Aman.

JKSNK bertanggungjawab mengurus pentadbiran di semua peringkat Mahkamah Syariah di dalam pengurusan kes mal dan jenayah. Terdapat tiga peringkat Mahkamah Syariah iaitu:

1. Mahkamah Rayuan Syariah
2. Mahkamah Tinggi Syariah
3. Mahkamah Rendah Syariah:
 - i. Mahkamah Rendah Syariah Kota Setar
 - ii. Mahkamah Rendah Syariah Kuala Muda
 - iii. Mahkamah Rendah Syariah Kubang Pasu
 - iv. Mahkamah Rendah Syariah Kulim



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2015

Keluaran	03
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

- v. Mahkamah Rendah Syariah Langkawi
- vi. Mahkamah Rendah Syariah Baling
- vii. Mahkamah Rendah Syariah Pendang
- viii. Mahkamah Rendah Syariah Sik
- ix. Mahkamah Rendah Syariah Yan
- x. Mahkamah Rendah Syariah Padang Terap
- xi. Mahkamah Rendah Syariah Bandar Baharu
- xii. Mahkamah Rendah Syariah Pokok Sena

2.2 Visi

Visi JKSNK ialah:

Memartabatkan Institusi Kehakiman Syariah ke tahap yang terunggul dan berwibawa berteraskan Hukum Syarak dan undang-undang.

2.3 Misi

Misi JKSNK ialah:

Menegakkan keadilan undang-undang syariah dan melaksanakan perkhidmatan kehakiman syariah secara profesional dan beretika.

2.4 Objektif

Objektif JKSNK ialah:

1. Melaksanakan pengurusan dan pengadilan kes dengan cekap dan berkesan;

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

2. Memperkasakan pengurusan organisasi;
3. Membangun modal insan yang kompeten dan berprestasi tinggi; dan
4. Membina kepercayaan dan keyakinan terhadap institusi kehakiman syariah.

2.5 Fungsi-Fungsi Utama

Dalam merealisasikan objektif JKSNK, beberapa fungsi utama telah ditetapkan iaitu:

- i) Menerima, mendengar dan memutuskan kes-kes mengikut Hukum Syarak dan peruntukan undang-undang;
- ii) Menguatkuasa dan melaksanakan perintah berasaskan Hukum Syarak dan undang-undang;
- iii) Menerima, mendengar dan memutuskan kes-kes rayuan syariah secara teratur dan berkesan; dan
- iv) Membangunkan sumber manusia yang terlatih.

2.6 Punca-Punca Kuasa

JKSNK telah mewujudkan MyPortfolio sebagaimana yang diperlukan oleh *Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 4 Tahun 2018 "MyPortfolio: Panduan Kerja Sektor Awam"*.

MyPortfolio berada di Bahagian Pengurusan Mahkamah JKSNK di bawah tanggungjawab Ketua Hakim Syarie dan dibantu dari segi kawalan dan

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

pergerakannya oleh Ketua Pendaftar. MyPortfolio disediakan kepada setiap kakitangan dan berada dalam simpanan setiap kakitangan berkenaan.

Di samping itu, dalam melaksanakan tanggungjawab dan kuasa perundangannya, JKSNK telah menggunakan sumber kuasa perundangan seperti berikut:

a) Enakmen-Enakmen:

- i. Enakmen Pentadbiran Undang-Undang Islam (Kedah Darul Aman) 2008;
- ii. Enakmen Mahkamah Syariah (Kedah Darul Aman) 2008;
- iii. Enakmen Undang-Undang Keluarga Islam (Kedah Darul Aman) 2008;
- iv. Enakmen Tatacara *Ma'* Mahkamah Syariah (Kedah Darul Aman) 2014;
- v. Enakmen Tatacara Jenayah Syariah (Kedah Darul Aman) 2014;
- vi. Enakmen Kesalahan Jenayah Syariah (Kedah Darul Aman) 2014; dan
- vii. Enakmen Keterangan Mahkamah Syariah (Kedah Darul Aman) 2014.

b) Arahan/Pekeliling:

- i. Arahan Amalan Mahkamah Syariah
- ii. Pekeliling/Arahan Ketua Hakim Syarie

c) Arahan Pentadbiran dan Kewangan:

- i. Perintah Am
- ii. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam
- iii. Surat-surat Pekeliling
- iv. 1Pekeliling Perbendaharaan (1PP)

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

2.7 Struktur Organisasi

JKSNK mempunyai tiga aktiviti/Bahagian iaitu:

- Kehakiman
- Pengurusan Mahkamah
- Penyelidikan

Nota: Carta organisasi JKSNK seperti di Lampiran A.

2.8 Pelanggan

Pelanggan JKSNK terdiri daripada orang yang beragama Islam. Secara khusus ianya diperjelaskan seperti berikut:

- i. Seksyen 1(2) Enakmen Kesalahan Jenayah Syariah (Kedah Darul Aman) 2014:
 - “Enakmen ini hendaklah terpakai hanya bagi orang Islam sahaja”
- ii. Seksyen 4 Enakmen Undang-Undang Keluarga Islam (Kedah Darul Aman) 2008:
 - “Kecuali sebagaimana diperuntukkan dengan nyata selainnya, Enakmen ini terpakai bagi semua orang Islam yang bermukim dalam negeri Kedah Darul Aman, atau yang bermastautin dalam negeri Kedah Darul Aman tetapi tinggal di luar negeri itu.”

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

2.9 Piagam Pelanggan

Asas perkhidmatan JKSNK ialah memberi keadilan kepada pelanggan yang berteraskan Hukum Syarak dan Undang-Undang. JKSNK membuat akujanji seperti berikut: -

- i) Menetapkan tarikh sebutan kepada pelanggan pada hari pendaftaran kes.
- ii) Menyebut/membicarakan sesuatu kes Mal, Jenayah dan Faraid dalam masa 21 hari bekerja selepas didaftarkan.
- iii) Mengeluarkan Perintah Faraid dalam masa 7 hari selepas dibuat pembahagian hak waris;
- iv) Menyebut/membicarakan dalam setahun sekurang-kurang 95% kes Mal, Jenayah dan Faraid yang telah didaftarkan;
- v) Menyiasat dan mengambil tindakan yang sewajarnya ke atas setiap aduan pelanggan yang diterima dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan itu diterima;
- vi) Mendengar rayuan kali pertama dalam masa 21 hari bekerja selepas rekod rayuan diterima daripada Mahkamah yang keputusannya dirayu; dan
- vii) Mendengar semakan kali pertama dalam masa 21 hari bekerja selepas didaftarkan.

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

SEKSYEN 3

SKOP PELAKSANAAN

SISTEM PENGURUSAN KUALITI

3.1 Skop Dan Pengecualian

JKSNK melaksanakan sistem pengurusan kualiti bagi Pengurusan Kes Mal dan Jenayah berdasarkan keperluan Standard MS ISO 9001:2015. Ianya dilaksanakan di Mahkamah Rayuan Syariah, Mahkamah Tinggi Syariah dan Mahkamah-Mahkamah Rendah Syariah Daerah.

Dalam melaksanakan sistem pengurusan kualiti ini, subklausu keperluan-keperluan Standard MS ISO 9001:2015 yang berikut adalah dikecualikan:

- a) Klausu 7.1.5 - Sumber Pamantauan dan Pengukuran
- b) Klausu 8.3 - Reka Bentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan.

Justifikasi

- a) Klausu 7.1.5 - JKSNK tidak menggunakan sebarang alat pengukuran untuk menguji alat / mengukur kualiti perkhidmatan yang disampaikan.
- b) Klausu 8.3 - JKSNK tidak terlibat dalam reka bentuk dan pembangunan.

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

3.2 Dasar Dan Objektif Kualiti

Dasar Kualiti

Dasar Kualiti JKSNK adalah seperti berikut:

- i. Menyedia dan melaksanakan pengurusan dan pengadilan kes-kes syariah berdasarkan Hukum Syarak dan Undang-Undang secara adil, cekap dan berkesan;
- ii. Komited untuk memuaskan hati semua pelanggan JKSNK dengan melaksanakan sistem pengurusan kualiti mengikut kehendak Standard MS ISO 9001:2015;
- iii. Sentiasa berusaha menambahbaikkan keberkesanan kualiti perkhidmatan.

Objektif Kualiti


Objektif Kualiti JKSNK adalah seperti berikut:

1. Kehakiman

- i) Menetapkan tarikh sebutan kepada pelanggan pada hari pendaftaran kes;
- ii) Menyebut/membicarakan sesuatu kes Mal, Jenayah dan Faraid dalam masa 21 hari bekerja selepas didaftarkan;

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

- iii) Menyebut/membicarakan sekurang-kurang 95% Kes Mal, Jenayah dan Faraid yang telah didaftarkan pada tahun semasa;
- iv) Menyelesaikan sekurang-kurangnya 80% kes mal tertangguh yang dibawa ke tahun semasa;
- v) Menyelesaikan sekurang-kurangnya 90% kes jenayah tertangguh yang dibawa ke tahun semasa;
- vi) Menyelesaikan sekurang-kurangnya 95% kes faraid tertangguh yang dibawa ke tahun semasa;
- vii) Menyelesaikan 90% kes tertangguh yang didaftarkan dua tahun ke belakang sebelum tahun semasa;
- viii) Menyelesaikan sekurang-kurangnya 90% kes Permohonan Perceraian, Tuntutan Pengesahan Lafaz Cerai dan Tebus Talak yang didaftarkan dalam tahun semasa;
- ix) Menyelesaikan sekurang-kurangnya 70% kes Tuntutan Fasakh dan Cerai Taklik yang didaftarkan dalam tahun semasa.
- x) Menyelesaikan sekurang-kurangnya 70% kes nafkah yang didaftarkan dalam tahun semasa;
- xi) Menyebut kes rayuan kali pertama dalam masa 21 hari bekerja selepas notis rayuan diterima daripada Mahkamah yang keputusannya dirayu;

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

- xii) Menyediakan Alasan Penghakiman dan Nota Keterangan dalam tempoh 8 minggu selepas notis rayuan difailkan;
- xiii) Mendengar kes rayuan kali pertama dalam masa 21 hari bekerja selepas rekod rayuan diterima daripada Mahkamah yang keputusannya dirayu;
- xiv) Mendengar kes semakan kali pertama dalam masa 21 hari bekerja selepas didaftarkan;
- xv) Mengeluarkan Perintah Kes Mal dan Jenayah dalam masa 14 hari selepas keputusan Mahkamah.

2. Bahagian Pengurusan Mahkamah

- i. Setiap kakitangan akan diberi kursus/latihan yang berkaitan dengan bidang tugas sebanyak 7 hari dalam setahun bagi penghasilan kerja yang betul dan berkualiti;
- ii. Kekosongan jawatan akan dilaporkan kepada Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri dalam tempoh 30 hari selepas tempoh kekosongan;
- iii. Memastikan Buku Rekod Perkhidmatan Kakitangan dan Rekod Cuti sentiasa dikemaskini;
- iv. Mengambil tindakan terhadap aduan berkaitan kerosakan pejabat atau alatan dalam masa 5 hari selepas aduan diterima;

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

- v. Memastikan bayaran kepada pembekal akan dikunci masuk dalam Sistem Bendahari Negeri dalam tempoh 7 hari dari tarikh invois diterima;
- vi. Memastikan tuntutan elaun perjalanan kakitangan yang diterima sebelum 10hb. setiap bulan dikunci masuk dalam Sistem Bendahari Negeri tidak lewat daripada 15hb. setiap bulan;
- vii. Memastikan setiap perubahan dalam gaji *payroll* dilaksanakan dalam bulan semasa kecuali pergerakan gaji bagi bulan Januari;
- viii. Memastikan bayaran gaji berasingan dikunci masuk dalam Sistem Bendahari Negeri tidak lewat dari 7 hari dalam bulan semasa;
- ix. Menyiasat dan mengambil tindakan yang sewajarnya ke atas setiap aduan pelanggan yang diterima dalam tempoh 14 hari dari tarikh aduan itu diterima.

3.3 Penerangan Ringkas Prosedur Pengurusan Kes Mal Dan Jenayah

Takrifan Kes Mal dan Jenayah

- a) Kes mal terdiri dari 2 jenis iaitu tuntutan dan permohonan. Tuntutan ialah tuntutan antara pihak-pihak yang dimulakan dengan saman. Permohonan ialah permohonan yang dibuat oleh pihak-pihak melalui notis permohonan dan disokong dengan affidavit.
- b) Kes jenayah ialah kesalahan matrimonial dan kesalahan syariah dalam Enakmen Kesalahan Jenayah Syariah (Kedah Darul Aman) 2014, Enakmen Undang-Undang Keluarga Islam (Kedah Darul Aman)2008,

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

Enakmen Pentadbiran Undang-Undang Islam (Kedah Darul Aman) 2008, dan lain-lain undang-undang yang berkuatkuasa.

Penerangan Ringkas Prosedur

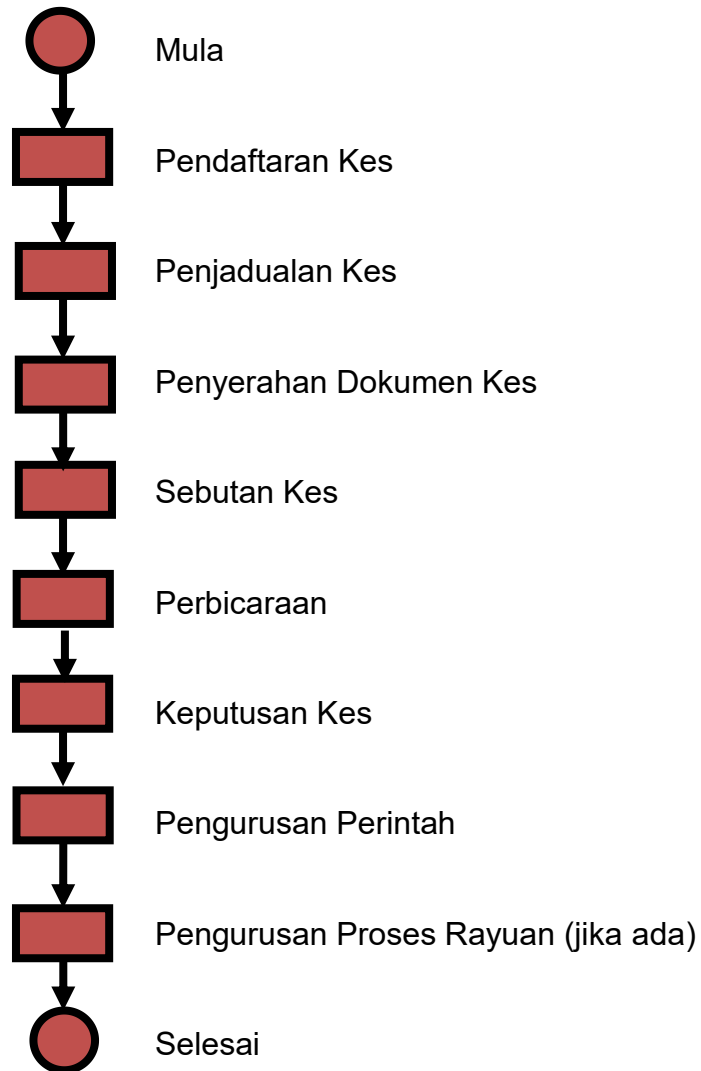
- i. Prosedur pengurusan kes mal atau jenayah bermula apabila pelanggan hadir ke Mahkamah Syariah mengikut bidangkuasa mahkamah untuk mendaftarkan kes.
- ii. Selepas penerimaan pendaftaran, penjadualan kes ditetapkan.
- iii. Kemudian, perbicaraan dijalankan setelah segala kertas kausa dilengkapkan.
- iv. Setelah perbicaraan selesai, perintah Mahkamah dikeluarkan dan diserahkan kepada pihak-pihak untuk tindakan pelaksanaan dan penguatkuasaan.
- v. Mahkamah menerima rayuan yang dikemukakan oleh pihak-pihak yang tidak berpuashati dengan keputusan yang telah diputuskan.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2015

Keluaran	03
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

3.4 Carta Aliran Kerja Prosedur Pengurusan Kes Mal Dan Jenayah



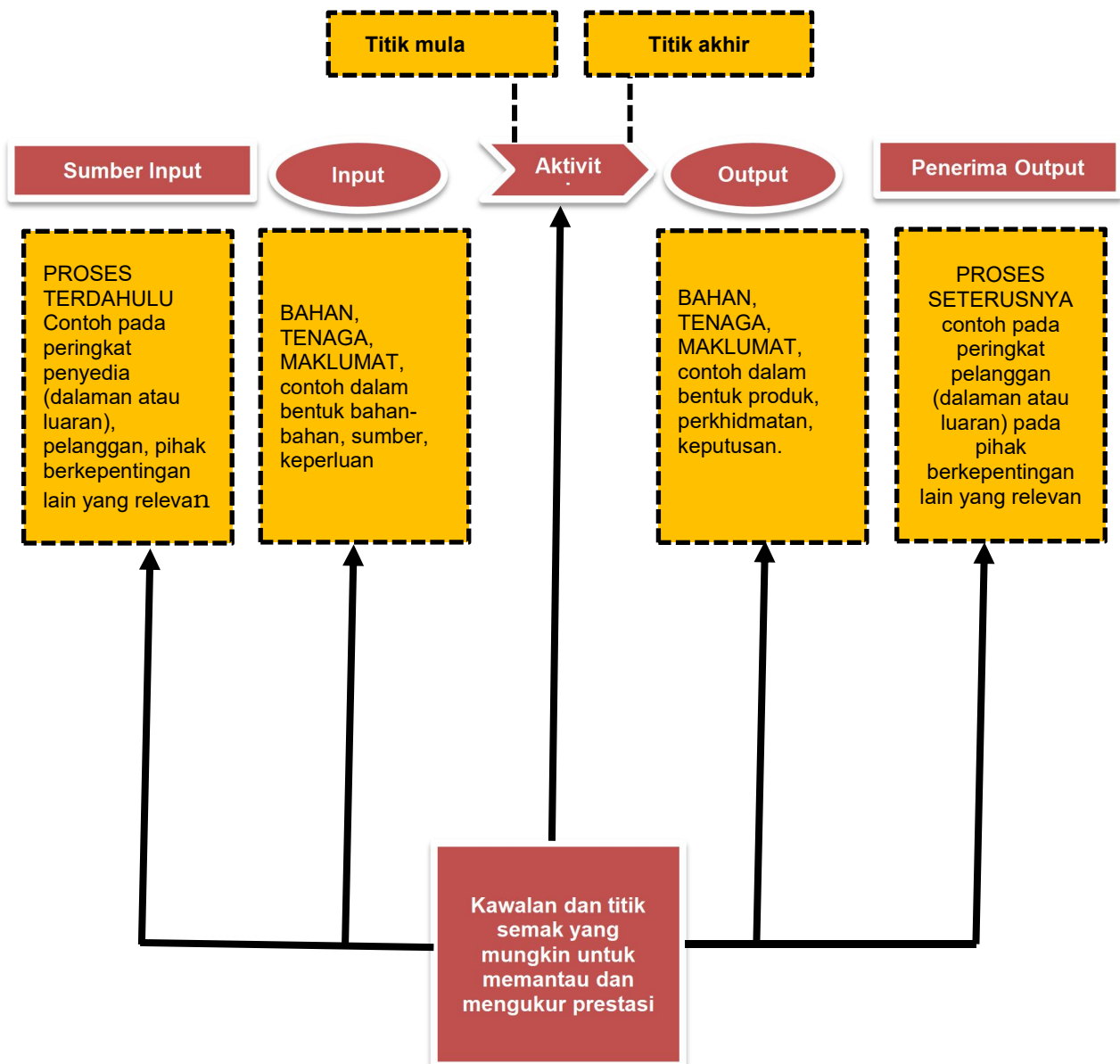


MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2015

Keluaran	03
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

3.5 Pendekatan proses MS ISO 9001: 2015

Rajah: Skema Yang Menunjukkan Hubungan Antara Proses



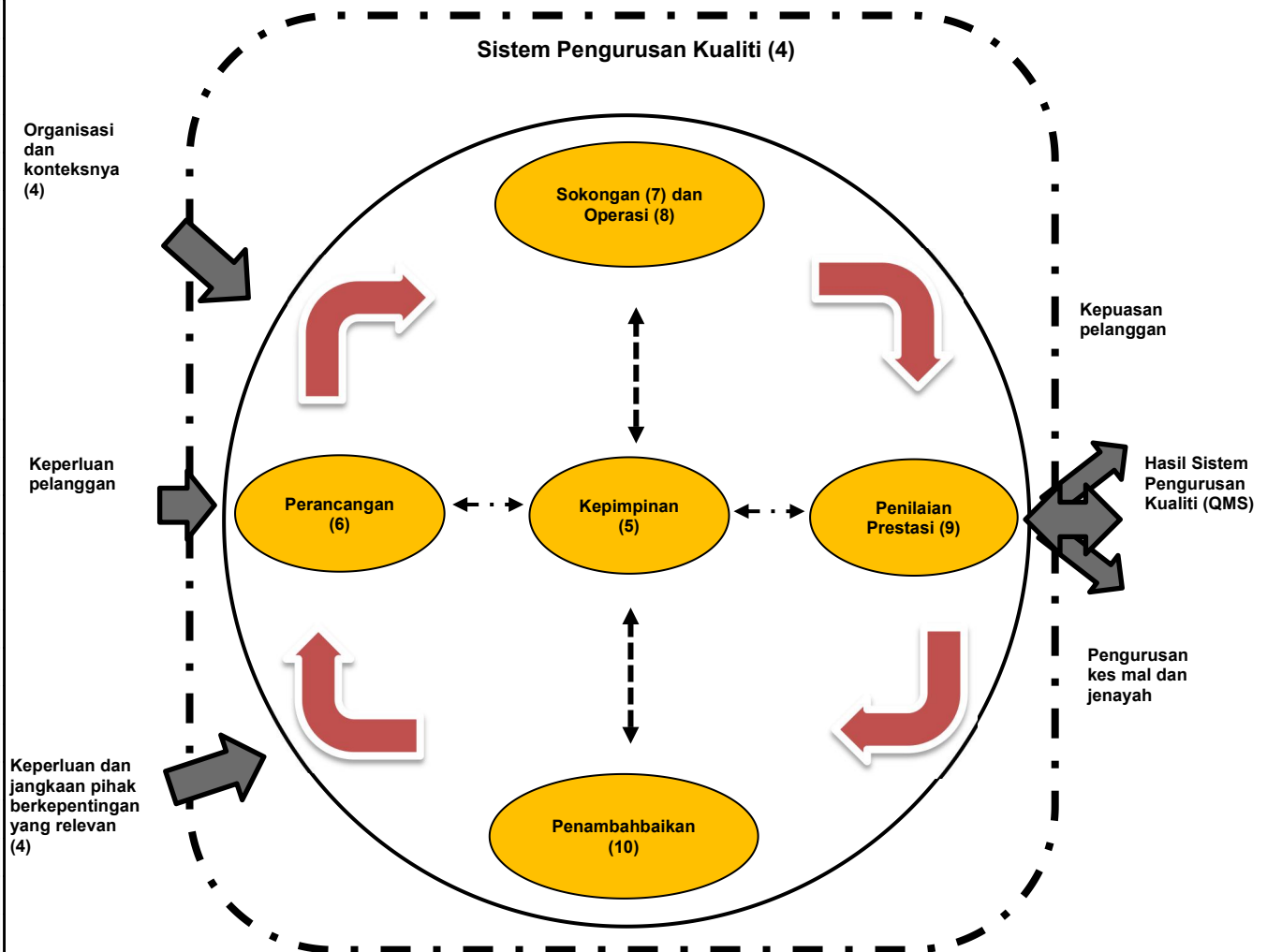


MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2015

Keluaran	03
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

3.6 Model Kitaran PDCA - JKSNK

Rajah: Struktur Standard Antarabangsa dalam Kitaran PDCA





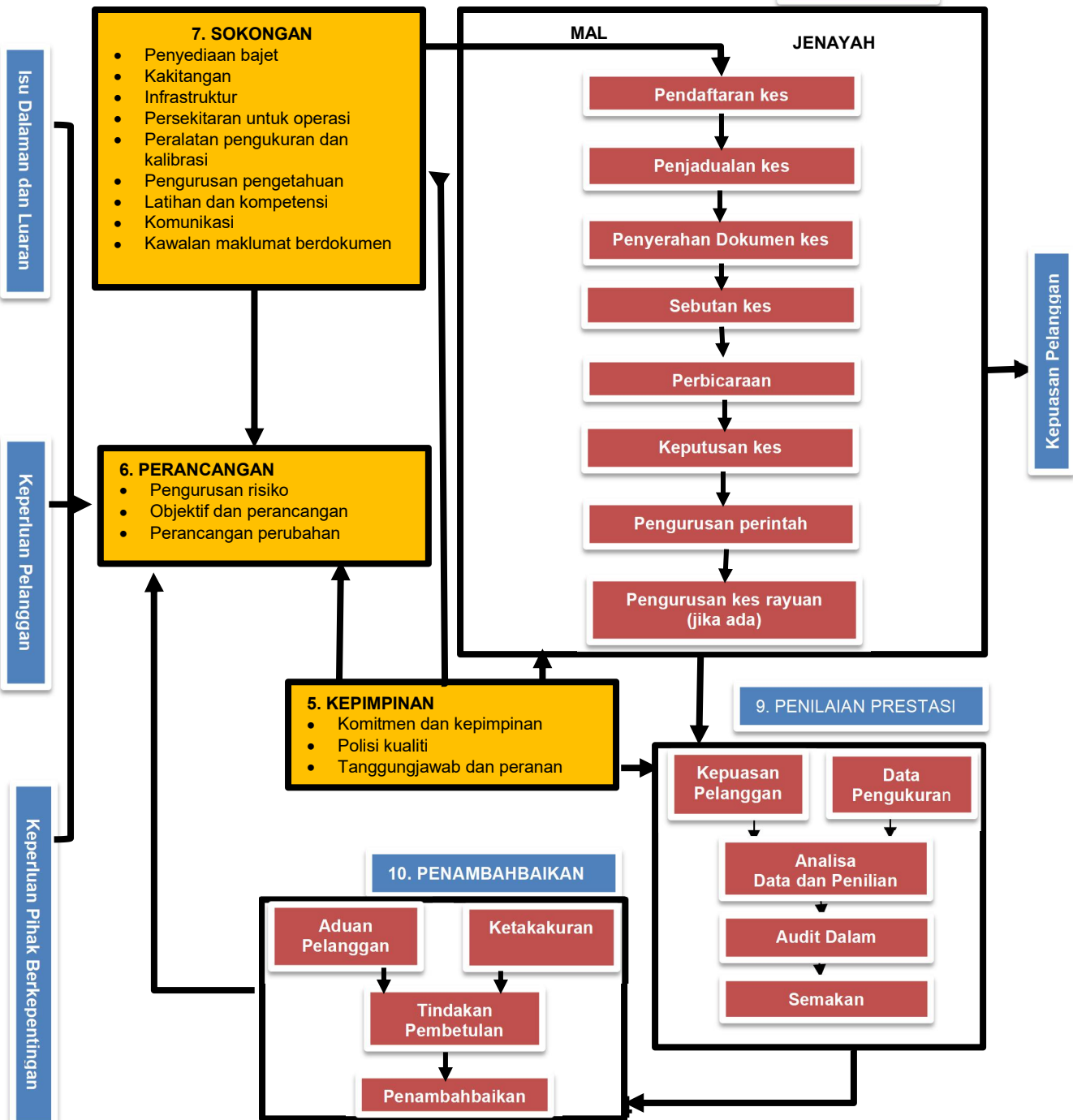
MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2015

Keluaran	03
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

3.7 Hubungkait Proses-proses SPK JKSNK

Rajah: Hubungkait proses-proses SPK

8. OPERASI



	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

SEKSYEN 4 KONTEKS JKSNK

4.1 Memahami Jksnk Dan Konteksnya

JKSNK mengenalpasti isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan matlamat dan hala tuju strategik dan isu yang menjejaskan keupayaan untuk mencapai keputusan yang dihasratkan daripada sistem pengurusan kualiti.

JKSNK memantau dan mengkaji semula maklumat tentang isu luaran dan dalaman dari semasa ke semasa.

JKSNK turut menentukan sama ada perubahan iklim merupakan isu yang relevan dari semasa ke semasa.

Pengenalpastian isu luaran dan dalaman seperti **Lampiran B**.

4.2 Memahami Keperluan Dan Jangkaan Pihak Berkepentingan

Disebabkan oleh kesan atau impak yang mungkin wujud terhadap keupayaan JKSNK untuk menyediakan secara konsisten produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggan serta keperluan undang-undang dan peraturan yang diguna pakai, JKSNK telah mengenalpasti:

- a) Pihak berkepentingan yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti; dan
- b) Keperluan pihak berkepentingan ini yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti.

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

JKSNK juga memantau dan mengkaji semula maklumat tentang pihak yang berkepentingan ini dan keperluan mereka yang relevan dari semasa ke semasa.

Nota: Pihak yang berkepentingan boleh mempunyai keperluan yang berkaitan dengan perubahan iklim.

Pihak berkepentingan adalah seperti di **Lampiran C**.

4.3 Menentukan Skop Sistem Pengurusan Kualiti

JKSNK telah menentukan sempadan dan kesesuaian sistem pengurusan kualiti untuk diwujudkan skopnya. Bagi pensijilan ISO 9001:2015, pihak JKSNK telah mendaftarkan skop pensijilan di bawah proses yang dipersijilkan dengan pelaksanaan aktiviti-aktiviti yang disokong oleh:

- i) Latihan ke atas kakitangan;
- ii) Kawalan dokumentasi dan rekod;
- iii) Audit dan kajian semula pengurusan; dan
- iv) Perancangan dan kawalan pengurusan risiko

Apabila menentukan skop ini, JKSNK telah mempertimbangkan:

- a) Isu luaran dan dalaman yang dirujuk dalam Seksyen 4.1;
- b) Keperluan pihak yang berkepentingan yang relevan dan dirujuk dalam Seksyen 4.2; dan
- c) Produk dan perkhidmatan JKSNK.

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

JKSNK mengguna pakai semua keperluan Standard MS ISO 9001:2015 yang berkaitan dalam skop yang ditetapkan dalam sistem pengurusan kualitinya.

4.4 Sistem Pengurusan Kualiti Dan Prosesnya

4.4.1 JKSNK telah mewujudkan, melaksanakan, menyelenggarakan dan menambahbaik secara berterusan sistem pengurusan kualitinya, termasuk proses yang diperlukan dan saling tindaknya, selaras dengan keperluan Standard MS ISO 9001:2015.

JKSNK mengenal pasti proses yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti dan pemakaiannya dalam seluruh JKSNK dan:

- 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 ketersediaannya;
- e) menetapkan tanggungjawab dan bidangkuasa untuk proses ini;
- f) menyatakan risiko dan peluang sebagaimana yang ditentukan selaras dengan keperluan dalam Seksyen 6.1;

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

g) menilai proses ini dan melaksanakan apa-apa perubahan yang diperlukan bagi memastikan bahawa proses ini mencapai hasil yang dimaksudkan; dan

h) menambah baik proses dan sistem pengurusan kualiti.

4.4.2 Setakat yang perlu, JKSNK:

a) menyelenggara maklumat didokumentasikan bagi menyokong operasi prosesnya; dan

b) menyimpan maklumat didokumentasikan supaya mempunyai keyakinan bahawa proses dijalankan seperti yang dirancang.

Dokumen berkaitan

- i. PKS – JKSNK – 01 Kawalan Dokumen
- ii. PKS – JKSNK – 02 Kawalan Rekod

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

SEKSYEN 5 KEPIMPINAN

5.1 Kepimpinan Dan Komitmen

5.1.1 Am

Ketua Hakim Syarie menunjukkan kepimpinan dan memberi komitmen dalam sistem pengurusan kualiti melalui:

- a) Mengambil tanggungjawab bagi memastikan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- b) Memastikan dasar kualiti dan objektif kualiti diwujudkan untuk sistem pengurusan kualiti dan adalah bersesuaian dengan konteks dan hala tuju JKSNK;
- c) Memastikan integrasi keperluan proses dalam sistem pengurusan kualiti;
- d) Menggalakkan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko;
- e) Memastikan sumber-sumber yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti tersedia;
- f) Mengkomunikasikan pentingnya pengurusan kualiti yang berkesan dan keakuran terhadap keperluan sistem pengurusan kualiti;
- g) Memastikan sistem pengurusan kualiti mencapai hasil yang dimaksudkan;

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

- h) Memberi arahan dan sokongan kepada mana-mana individu untuk memberi sumbangan bagi keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- i) Mempromosi penambahbaikan; dan
- j) Memberi sokongan terhadap peranan pengurusan yang berkaitan bagi menunjukkan ciri kepimpinan berkenaan bidang tugas sedia ada.

5.1.2 Fokus Kepada Pelanggan

Ketua Hakim Syarie memberi fokus kepada pelanggan dengan memastikan bahawa:

- a) keperluan pelanggan, serta keperluan peraturan yang terpakai ditentukan, difahami serta dipenuhi secara tekal;
- b) risiko dan peluang yang boleh memberi kesan kepada keakuratan produk dan perkhidmatan dan keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan dinyatakan; dan
- c) fokus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dikekalkan.

Dokumen berkaitan

PKS-JKSNK– 03 - Pengendalian Aduan dan Maklumbalas Pelanggan

5.2 Dasar

5.2.1 Membangunkan Dasar Kualiti

Ketua Hakim Syarie menentukan Dasar Kualiti seperti di seksyen 3.2. Dasar Kualiti ini menjadi asas untuk mewujudkan dan menyemak semula Objektif Kualiti seperti di

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

seksyen 3.2. Ia juga disebar kepada semua kakitangan JKSNK. Dasar Kualiti ini dikaji sekurang-kurangnya sekali setahun untuk memastikan ianya sentiasa relevan.

5.2.2 Mengkomunikasikan Dasar Kualiti

Dasar kualiti adalah:

- a) Tersedia dan diselenggarakan sebagai maklumat didokumentasikan;
- b) Dihebahkan, difahami dan diaplikasi dalam JKSNK; dan
- c) Disediakan untuk pihak berkepentingan yang relevan.

5.3 Peranan, Tanggungjawab Dan Bidangkuasa Organisasi

Ketua Hakim Syarie menunjukkan kepimpinan dan komitmen tentang sistem pengurusan kualiti dengan:-

- a) Memastikan sistem pengurusan kualiti memenuhi keperluan MS ISO 9001:2015;
- b) Memastikan proses-proses dapat menyampaikan *output* yang dimaksudkan;
- c) Melaporkan prestasi sistem pengurusan kualiti dan peluang untuk penambahbaikan;
- d) Menggalakkan tumpuan kepada pelanggan di seluruh JKSNK;
- e) Memastikan integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan apabila perubahan sistem pengurusan kualiti dirancang dan dilaksanakan.

Dalam pelaksanaan proses sistem pengurusan kualiti, tanggungjawab dan kuasa dinyatakan di dalam prosedur dan MyPortfolio yang diwujudkan.



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2015

Keluaran	03
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

SEKSYEN 6

PERANCANGAN

6.1 Tindakan Menyatakan Risiko Dan Peluang

6.1.1 Apabila merancang untuk sistem pengurusan kualiti, JKSNK mengambil kira isu-isu yang disebut dalam Seksyen 4.1 dan keperluan yang disebut dalam Seksyen 4.2 serta menentukan risiko dan peluang yang perlu dinyatakan untuk:

- a) Jaminan sistem pengurusan kualiti boleh mencapai hasil yang dimaksudkan;
- b) Meningkatkan kesan yang diingini;
- c) Mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini; dan
- d) Mencapai penambahbaikan.

6.1.2 JKSNK merancang:

- a) Tindakan menyatakan risiko dan peluang; dan
- b) Cara untuk:
 - (i) Mengintegrasikan dan melaksanakan tindakan itu ke dalam proses sistem pengurusan kualiti; dan
 - (ii) Menilai keberkesanan tindakan ini.

Tindakan-tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang mestilah bersesuaian dengan keadaan kepada impak yang berpotensi ke atas keakuratan produk dan perkhidmatan.

Dokumen Berkaitan

PKS-JKSNK- 06 - Pengurusan Risiko

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

6.2 Objektif Kualiti Dan Perancangan Untuk Mencapainya

6.2.1 JKSNK mewujudkan Objektif Kualiti, peringkat dan proses yang diperlukan oleh sistem pengurusan kualiti. Objektif kualiti adalah:

- a) Konsisten dengan polisi kualiti;
- b) Boleh diukur;
- c) Mengambil kira keperluan yang diterima pakai;
- d) Sesuai dengan keakuran produk dan perkhidmatan, dan peningkatan kepuasan pelanggan;
- e) Dipantau;
- f) Dihebahkan; dan
- g) Dikemaskini mengikut kesesuaian.

JKSNK menyelenggara maklumat didokumentasikan tentang Objektif Kualiti.

6.2.2 Apabila merancang cara untuk mencapai objektif kualiti, JKSNK menentukan:

- a) Apa yang akan dilakukan;
- b) Sumber yang diperlukan;
- c) Siapa yang bertanggungjawab;
- d) Bila ia akan disiapkan; dan
- e) Cara hasil akan dinilai.

Nota: Perancangan untuk mencapai objektif kualiti seperti di Lampiran D.

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

Dokumen Berkaitan

- i. PKS-JKSNK-01 - Kawalan Dokumen
- ii. PKS-JKSNK-02 - Kawalan Rekod
- iii. PKS-JKSNK-10 - Audit Dalam
- iv. PKS-JKSNK-11 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

6.3 Merancang Perubahan

Apabila JKSNK menentukan keperluan untuk mengubah sistem pengurusan kualiti, perubahan itu dilaksanakan dengan cara yang terancang. JKSNK memberi pertimbangan terhadap:-

- a) Tujuan perubahan dan kesan perubahan yang mungkin timbul;
- b) Integriti sistem pengurusan kualiti;
- c) Ketersediaan sumber; dan
- d) Pengagihan atau pengagihan semula tanggungjawab dan bidang kuasa.

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

SEKSYEN 7 SOKONGAN

7.1 Sumber

7.1.1 Am

JKSNK merancang, mengenal pasti dan mendapatkan sumber-sumber yang mencukupi untuk melaksanakan sistem pengurusan kualiti termasuk:

- a) Bilangan anggota yang mencukupi;
- b) Anggota terlatih yang dipertanggungjawabkan mengikut MyPortfolio;
- c) Peruntukan kewangan yang mencukupi;
- d) Peralatan dan infrastruktur pejabat yang sesuai; dan
- e) Persekitaran kerja yang kondusif.

Dokumen Berkaitan

- i. PKS-JKSNK-04 - Penyediaan Bajet Tahunan
- ii. PKS-JKSNK-05 - Pengurusan Latihan Kakitangan

7.1.2 Modal Insan

JKSNK menentu dan menyedia modal insan yang diperlukan untuk pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang berkesan serta untuk operasi dan kawalan prosesnya melalui proses pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman. Dalam membangunkan modal insan ini, JKSNK:

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

- a) Mengenal pasti tahap kompetensi bagi setiap anggota;
- b) Merancang dan mengadakan latihan, kursus serta mengambil tindakan yang bersesuaian untuk mencapai tahap kompetensi yang dikenal pasti;
- c) Menilai keberkesanan latihan, kursus serta tindakan yang telah diambil;
- d) Meningkatkan kesedaran anggota kerja mengenai kepentingan kualiti melalui:
 - i) Penglibatan anggota dalam proses menentukan objektif kualiti JKSNK dan dalam proses membuat keputusan;
 - ii) Memastikan setiap anggota sedar akan kepentingan tugas-tugas dan bagaimana mereka boleh menyumbang kepada pencapaian objektif kualiti;
 - iii) Memberi pengiktirafan kepada anggota;
 - iv) Mengkaji semula keperluan anggota secara berterusan;
 - v) Mewujudkan suasana kerja yang menggalakkan anggota menghasilkan inovasi;
 - vi) Menggalakkan budaya kerja secara berpasukan; dan
 - vii) Mewujudkan saluran untuk menerima cadangan dan pendapat daripada anggota.
- e) Menyelenggara rekod-rekod yang bersesuaian dengan pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman anggota.

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

Dokumen Berkaitan

- i. PKS-JKSNK-04 - Penyediaan Bajet Tahunan
- ii. PKS-JKSNK-05 - Pengurusan Latihan Kakitangan

7.1.3 Prasarana

JKSNK menentu, menyedia dan menyelenggara prasarana yang diperlukan untuk operasi prosesnya dan untuk mencapai keakuran Pengurusan Kes Mal dan Jenayah serta perkhidmatan yang merangkumi:

- a) Bangunan, persekitaran pejabat dan kemudahan yang berkaitan seperti perabot dan hawa dingin;
- b) Peralatan termasuk perkakasan dan perisian yang berkaitan dengan produk; dan
- c) Perkhidmatan sokongan seperti pengangkutan, teknologi maklumat dan komunikasi.

Dokumen Berkaitan

PKS-JKSNK – 15 – Penyelenggaraan Peralatan

7.1.4 Persekitaran Untuk Operasi Proses

JKSNK menentu, menyedia dan menyelenggara persekitaran yang diperlukan untuk operasi prosesnya dan untuk mencapai keakuran pengurusan kes mal dan jenayah. Persekitaran yang sesuai merupakan gabungan faktor manusia dan fizikal yang memberikan keselesaan dan suasana kondusif dalam menjalankan tugas seperti:

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

- a) Dari segi sosial (contohnya tiada wujud diskriminasi);
- b) Dari segi psikologi (contohnya tiada tekanan kerja daripada ketua);
dan
- c) Dari segi fizikal (contohnya kebersihan).

7.1.5 Pengetahuan Organisasi

JKSNK menentu pengetahuan yang diperlukan bagi pelaksanaan operasi kerja dan untuk mencapai pematuhan terhadap Pengurusan Kes Mal Dan Jenayah. Pengetahuan ini terdiri daripada sumber luaran dan dalaman seperti pengetahuan yang diperolehi melalui pengalaman anggota dan pengumpulan pengetahuan daripada pelanggan. Pengetahuan ini akan diselenggara dan dipastikan tersedia mengikut keperluan. Jika berlaku perubahan keperluan dan trend, JKSNK mengambil kira pengetahuan terkininya dan menentu kaedah untuk mencapai atau memperolehi sebarang pengetahuan tambahan.

7.2 Kekompetenan

JKSNK:

- a) Menentukan kekompetenan yang diperlukan oleh kakitangan yang melaksanakan kerja yang mempengaruhi keakuran terhadap keperluan produk serta keberkesanan terhadap sistem pengurusan kualiti;
- b) Memastikan kakitangan yang berkenaan adalah kompeten berdasarkan pendidikan, latihan, atau pengalaman;
- c) Mengambil tindakan untuk mencapai kekompetenan jika diperlukan dan menilai keberkesanan tindakan yang telah diambil; dan

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

- d) Menyimpan maklumat didokumentasikan sebagai bukti berkaitan kekompetenan.

Dokumen Berkaitan

PKS-JKSNK – 05 – Pengurusan Latihan Kakitangan

7.3 Kesedaran

JKSNK memastikan kakitangan di bawah kawalannya mengetahui tentang:

- a) Dasar kualiti;
- b) Objektif kualiti;
- c) Peranan kakitangan kepada keberkesanan sistem pengurusan kualiti termasuk prestasi yang ditambahbaik; dan
- d) Implikasi jika tidak mengakuri keperluan sistem pengurusan kualiti.

7.4 Komunikasi

JKSNK menentu komunikasi dalaman dan luaran yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti meliputi:

- a) Perkara yang akan dikomunikasikan;
- b) Bila perlu berkomunikasi;
- c) Dengan siapa untuk berkomunikasi;
- d) Cara untuk berkomunikasi; dan
- e) Siapa yang berkomunikasi.

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

7.5 Maklumat Didokumentasikan

7.5.1 Am

Sistem pengurusan kualiti JKSNK meliputi:

- a) Maklumat didokumentasikan yang diperlukan oleh MS ISO 9001:2015; dan
- b) Maklumat didokumentasikan yang ditentukan perlu oleh JKSNK bagi keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

Dokumen Berkaitan

- i. PKS-JKSNK – 01 – Kawalan Dokumen
- ii. PKS-JKSNK – 02 – Kawalan Rekod

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

SEKSYEN 8

OPERASI

8.1 Perancangan Dan Kawalan Operasi

JKSNK merancang, melaksana dan mengawal proses yang diperlukan bagi memenuhi keperluan untuk penyediaan Pengurusan Kes Mal dan Jenayah serta melaksanakan tindakan yang ditentukan di dalam Seksyen 6 dengan:

- a) Menentukan keperluan untuk produk dan perkhidmatan;
- b) Mewujudkan kriteria untuk proses dan penerimaan produk dan perkhidmatan;
- c) Menentukan sumber yang diperlukan untuk mencapai keakuran terhadap keperluan produk dan perkhidmatan;
- d) Melaksanakan kawalan proses selaras dengan kriteria; dan
- e) Menentu, menyelenggara dan mengekal maklumat yang didokumentasikan setakat yang perlu:-
 - i) untuk memberi keyakinan bahawa proses telah dilaksana seperti yang dirancang; dan
 - ii) untuk menunjukkan keakuran produk dan perkhidmatan terhadap keperluannya.

JKSNK mengawal perubahan terancang dan mengkaji semula kesan perubahan yang tidak diingini, dengan mengambil tindakan untuk mengurangkan apa-apa kesan buruk seperti yang diperlukan. JKSNK juga memastikan kawalan terhadap proses sumber luar jika berkaitan (lihat Seksyen 8.4).

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

8.2 Keperluan Produk Dan Perkhidmatan

8.2.1 Komunikasi dengan pelanggan

Komunikasi dengan pelanggan meliputi:

- a) Menyediakan maklumat yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan;
- b) Mengendalikan pertanyaan, kontrak atau pesanan, termasuk perubahan;
- c) Mendapatkan maklumbalas pelanggan berkaitan dengan produk dan perkhidmatan, termasuk aduan pelanggan;
- d) Mengendalikan atau mengawal harta pelanggan; dan
- e) Mewujudkan keperluan khusus untuk tindakan luar jangka, jika relevan.

8.2.2 Menentukan keperluan produk dan perkhidmatan

Apabila menentukan keperluan untuk produk dan perkhidmatan yang akan ditawarkan kepada pelanggan, JKSNK memastikan bahawa:

- a) Keperluan untuk produk dan perkhidmatan ditentukan, termasuk:-
 - i) apa-apa keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai; dan
 - ii) apa-apa yang difikirkan perlu oleh JKSNK;
- b) JKSNK boleh memenuhi akuan untuk produk dan perkhidmatan yang ditawarkan.

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

8.2.3 Kajian semula untuk produk dan perkhidmatan

JKSNK memastikan bahawa ia mempunyai keupayaan untuk memenuhi keperluan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan. JKSNK menjalankan kajian semula sebelum memberi komitmen untuk membekalkan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan termasuk:

- a) Keperluan yang ditetapkan oleh pelanggan, termasuk keperluan hantar serah dan aktiviti selepas hantar serah;
- b) Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi adalah perlu bagi kegunaan yang ditetapkan atau yang dimaksudkan, jika hal itu diketahui;
- c) Keperluan yang ditetapkan oleh JKSNK;
- d) Keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai bagi produk dan perkhidmatan; dan
- e) Keperluan kontrak atau pesanan yang berbeza daripada yang dinyatakan terdahulu.

JKSNK memastikan bahawa keperluan kontrak atau pesanan yang berbeza daripada yang ditetapkan terdahulu diselesaikan. Keperluan pelanggan disahkan oleh JKSNK sebelum penerimaan apabila pelanggan tidak menyediakan kenyataan didokumentasikan tentang keperluan mereka.

JKSNK menyimpan maklumat didokumentasikan seperti yang berkenaan:

- a) tentang hasil kajian semula; dan
- b) apa-apa keperluan baharu untuk produk dan perkhidmatan.

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

8.2.4 Perubahan keperluan untuk produk dan perkhidmatan

JKSNK memastikan bahawa maklumat didokumentasikan yang relevan dipinda, dan bahawa orang yang berkaitan dimaklumkan tentang keperluan yang berubah, apabila keperluan untuk produk dan perkhidmatan diubah.

8.3 Rekabentuk Dan Pembangunan Produk Dan Perkhidmatan

Seksyen ini dikecualikan di dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di JKSNK. Rujuk Seksyen 3 Manual Kualiti ini.

8.4 Kawalan Terhadap Proses, Produk Dan Perkhidmatan Sediaan Luar

8.4.1 Am

JKSNK memastikan bahawa proses produk dan perkhidmatan sediaan luar akur terhadap keperluan. JKSNK menentukan kawalan yang akan diguna pakai bagi proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar apabila:

- a) Produk dan perkhidmatan daripada penyedia luar bermaksud untuk dijadikan sebahagian daripada produk dan perkhidmatan JKSNK;
- b) Produk dan perkhidmatan disediakan secara terus kepada pelanggan oleh penyedia luar bagi pihak JKSNK; dan
- c) Proses, atau sebahagian daripada proses disediakan oleh penyedia luar berdasarkan keputusan yang dibuat oleh JKSNK.

JKSNK menentu dan mengguna pakai kriteria penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi, dan penilaian semula penyedia luar, berdasarkan keupayaan mereka untuk menyediakan proses atau produk dan perkhidmatan selaras dengan keperluan.

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

JKSNK mengekalkan maklumat didokumentasikan berkaitan aktiviti ini dan apa-apa tindakan perlu yang berpunca daripada penilaian.

Dokumen berkaitan

PKS-JKSNK-16 - Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan

8.4.2 Jenis dan takat kawalan

JKSNK memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar tidak memberi kesan bertentangan terhadap keupayaan JKSNK untuk membekalkan secara tekal pengurusan kes mal dan jenayah yang akur dengan keperluan kepada pelanggannya. JKSNK:

- a) Memastikan proses sediaan luar kekal dalam kawalan sistem pengurusan kualitinya;
- b) Menetapkan kawalan yang dimaksudkan untuk diguna pakai terhadap kedua-dua penyedia luar dan *output* yang terhasil;
- c) Mengambil kira:
 - i) impak yang mungkin terhasil daripada proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar terhadap keupayaan JKSNK untuk memenuhi secara tekal keperluan pelanggan serta keperluan berkanun dan peraturan yang terpakai; dan
 - ii) keberkesanan kawalan yang diguna pakai oleh penyedia luar;
- d) Menentukan aktiviti penentusahan, atau aktiviti lain, yang perlu bagi memastikan bahawa proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar memenuhi keperluan.

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

8.4.3 Maklumat untuk penyedia luar

JKSNK memastikan kecukupan keperluan sebelum dikomunikasikan kepada penyedia luar. JKSNK mengkomunikasikan kepada penyedia luar keperluannya tentang:

- a) Proses dan produk dan perkhidmatan yang akan disediakan;
- b) Kelulusan untuk:
 - i) produk dan perkhidmatan;
 - ii) kaedah, proses dan peralatan; dan
 - iii) pelepasan produk dan perkhidmatan;
- c) Kekompetenan, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan oleh seseorang;
- d) Saling tindak penyedia luar dengan JKSNK;
- e) Kawalan dan pemantauan prestasi penyedia luar yang akan diguna pakai oleh JKSNK; dan
- f) Aktiviti penentusahan atau pengesahan yang JKSNK atau pelanggannya, bermaksud untuk melaksanakan di premis penyedia luar.

8.5 PENYEDIAAN PENGELUARAN DAN PERKHIDMATAN

8.5.1 Kawalan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan

JKSNK melaksanakan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan dalam keadaan terkawal. Keadaan terkawal meliputi:


- a) Ketersediaan maklumat didokumentasikan yang menetapkan:

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

- i) ciri-ciri produk yang akan dihasilkan, perkhidmatan yang akan disediakan atau aktiviti yang akan dilaksanakan; dan
 - ii) hasil yang akan dicapai;
- b) Ketersediaan dan penggunaan sumber pemantauan dan pengukuran yang sesuai;
- c) Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran pada tahap yang sesuai untuk menentusahkan bahawa kriteria kawalan proses atau output, dan kriteria penerimaan produk dan perkhidmatan yang telah dipenuhi;
- d) Penggunaan prasarana dan persekitaran yang sesuai untuk operasi proses;
- e) Pelantikan orang yang kompeten, termasuk apa-apa kelayakan yang diperlukan;
- f) Pengesahan dan pengesahan semula secara berkala terhadap keupayaan untuk mencapai hasil yang dirancang daripada proses bagi penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan, jika output yang dihasilkan tidak boleh ditentusahkan melalui pemantauan atau pengukuran;
- g) Pelaksanaan tindakan bagi mencegah tindakan manusia;
- h) Pelaksanaan aktiviti pelepasan, hantar serah dan selepas hantar serah.

Dokumen berkaitan

PK-JKSNK - Prosedur Kualiti 01 hingga 10

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

8.5.2 Pengenalpastian dan kebolehkesanan

JKSNK menggunakan cara yang sesuai untuk mengenal pasti *output* apabila perlu bagi memastikan keakuran pengurusan kes mal dan jenayah. JKSNK mengenal pasti status *output* berkenaan dengan keperluan, pemantauan dan pengukuran sepanjang penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan. JKSNK mengawal pengenalpastian unit *output* apabila kebolehkesanan merupakan satu keperluan, dan menyimpan maklumat didokumentasikan yang perlu untuk membolehkan kebolehkesanan.

8.5.3 Harta kepunyaan pelanggan atau penyedia luar

JKSNK memelihara harta kepunyaan pelanggan atau penyedia luar semasa harta itu di bawah kawalan JKSNK atau digunakan oleh JKSNK.

JKSNK mengenal pasti, menentusahkan, menjaga serta melindungi harta pelanggan atau penyedia luar yang disediakan untuk kegunaan atau untuk dijadikan sebahagian daripada produk dan perkhidmatan.

Apabila harta pelanggan atau penyedia luar hilang, rosak atau selainnya didapati tidak sesuai untuk digunakan, JKSNK melaporkan hal itu kepada pelanggan atau penyedia luar, dan menyimpan maklumat didokumentasikan tentang hal yang telah berlaku

Dokumen berkaitan

- i. PKS-JKSNK-12 Penerimaan Wang Hasil dan Wang Jamin
- ii. PKS-JKSNK-13 Penyelenggaraan dan Pengembalian Wang Jamin

8.5.4 Pemeliharaan

JKSNK memelihara *output* semasa menyediakan pengeluaran dan perkhidmatan, setakat yang perlu bagi memastikan keakuran terhadap keperluan.

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

8.5.5 Aktiviti selepas hantar serah

JKSNK memenuhi keperluan bagi aktiviti selepas hantar serah yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan. Dalam menentukan tahap aktiviti yang diperlukan selepas hantar serah, JKSNK mengambil kira:-

- a) Keperluan berkanun dan peraturan;
- b) Akibat tidak diingini yang mungkin timbul berkaitan produk dan perkhidmatannya;
- c) Keadaan, kegunaan serta hayat produk dan perkhidmatan yang dimaksudkan;
- d) Keperluan pelanggan; dan
- e) Maklum balas pelanggan.

Dokumen Berkaitan

- i. PK-JKSNK-08 - Permohonan Rayuan Kes Mal
- ii. PK-JKSNK-09 - Permohonan Rayuan Kes Jenayah

8.5.6 Kawalan perubahan

JKSNK menyemak semula dan mengawal perubahan terhadap pengeluaran atau penyediaan perkhidmatan, setakat yang perlu bagi memastikan keakuran berterusan terhadap keperluan.

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

JKSNK mengekalkan maklumat didokumentasikan yang memerihalkan hasil kajian semula perubahan, orang yang membenarkan perubahan, dan apa-apa tindakan yang perlu hasil daripada kajian semula itu.

Dokumen Berkaitan

PKS-JKSNK-08 - Kawalan Terhadap Perubahan

8.6 Pelepasan Produk Dan Perkhidmatan

JKSNK melaksanakan perkiraan terancang, pada tahap yang sesuai, untuk menentusahkan bahawa keperluan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi. Pelepasan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan tidak perlu diteruskan sehingga perkiraan terancang disiapkan dengan memuaskan, melainkan jika diluluskan sebaliknya oleh pihak berkuasa yang relevan dan, jika berkenaan, oleh pelanggan.

JKSNK mengekalkan maklumat didokumentasikan tentang pelepasan produk dan perkhidmatan. Maklumat didokumentasikan ini hendaklah termasuk:

- a) Bukti keakuran terhadap kriteria penerimaan; dan
- b) Kebolehesanan orang yang membenarkan pelepasan;

8.7 Kawalan Output Tak Akur

JKSNK memastikan bahawa *output* tak akur terhadap keperluannya dikenal pasti dan dikawal bagi mencegah penggunaan atau hantar serah yang tidak dimaksudkan.

JKSNK mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan keadaan ketakakuran dan kesannya terhadap keakuran produk dan perkhidmatan. Perkara ini juga terpakai bagi

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

produk dan perkhidmatan tak akur yang dikesan selepas hantar serah produk, semasa atau selepas penyediaan perkhidmatan.

JKSNK mengurus *output* tak akur dengan satu atau lebih daripada cara berikut:

- a) Membuat pembetulan;
- b) Membuat pengasingan, pembendungan, pemulangan atau penggantungan penyediaan produk dan perkhidmatan;
- c) Memaklumkan pelanggan;
- d) Mendapatkan kebenaran untuk penerimaan di bawah konsesi.

Keakuran terhadap keperluan ditentukan apabila output tak akur diperbetulkan.

JKSNK mengekalkan maklumat didokumentasikan yang:

- a) Memerihalkan ketakakuran;
- b) Memerihalkan tindakan yang diambil;
- c) Memerihalkan apa-apa konsesi yang diperolehi; dan
- d) Mengenalpasti kuasa yang memutuskan tindakan berkenaan dengan ketakakuran.

Dokumen Berkaitan

PKS-JKSNK-07 - Kawalan Terhadap Ketidapatuhan



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2015

Keluaran	03
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

SEKSYEN 9

PENILAIAN PRESTASI

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis Dan Penilaian

9.1.1 Am

JKSNK menentukan:

- a) Apa yang perlu dipantau dan diukur;
- b) Kaedah pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian yang diperlukan bagi memastikan hasil yang sah;
- c) Bila pemantauan dan pengukuran hendak dilaksanakan;
- d) Bila hasil pemantauan dan pengukuran hendak dianalisis dan dinilai;

JKSNK menilai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti. JKSNK juga menyimpan maklumat didokumentasikan yang sesuai sebagai bukti hasilnya.

9.1.2 Kepuasan pelanggan

JKSNK memantau persepsi pelanggan sejauh mana keperluan dan jangkaan mereka telah dipenuhi. JKSNK juga menentukan kaedah untuk memperolehi, memantau dan menyemak semula maklumat ini.

Dokumen Berkaitan

PKS-JKSNK-03 - Pengendalian Aduan dan Maklumbalas Pelanggan

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

9.1.3 Analisis dan penilaian

JKSNK menganalisis dan menilai data serta maklumat yang sesuai hasil daripada pemantauan dan pengukuran. Hasil analisis digunakan untuk menilai:-

- a) Keakuran produk dan perkhidmatan;
- b) Tahap kepuasan pelanggan;
- c) Prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- d) Sama ada perancangan telah dilaksanakan dengan berkesan;
- e) Keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang;
- f) Prestasi pembekal luar; dan
- g) Keperluan untuk menambahbaik sistem pengurusan kualiti.

9.2 Audit Dalaman

JKSNK menjalankan audit dalaman sekurang-kurangnya dua kali setahun untuk menyediakan maklumat bahawa sistem pengurusan kualiti:

- a) Akur terhadap:
 - i) keperluan sistem pengurusan kualiti JKSNK;
 - ii) keperluan Standard MS ISO 9001:2015;
- b) Dilaksanakan dan diselenggarakan secara berkesan.

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

JKSNK:

- a) Merancang, mewujudkan, melaksanakan dan menyelenggarakan program audit, termasuk kekerapan, kaedah, tanggungjawab, keperluan perancangan dan pelaporan, yang hendaklah mengambil kira kepentingan proses berkenaan, perubahan yang memberi kesan kepada JKSNK, dan hasil audit terdahulu;
- b) Menentukan kriteria audit dan skop bagi setiap audit;
- c) Memilih juruaudit dan menjalankan audit bagi memastikan keobjektifan dan kesaksamaan proses audit;
- d) Memastikan bahawa hasil audit dilaporkan kepada pihak pengurusan yang relevan;
- e) Melaksanakan pembetulan dan mengambil tindakan pembetulan yang sesuai dengan segera; dan
- f) Menyimpan maklumat didokumentasikan sebagai bukti pelaksanaan program audit dan hasil audit.

Dokumen Berkaitan

PKS- JKSNK -10 - Audit Dalam



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2015

Keluaran	03
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

9.3 Kajian Semula Pengurusan

9.3.1 Am

Ketua Hakim Syarie mengkaji semula sistem pengurusan kualiti JKSNK sekurang-kurangnya sekali setahun bagi memastikan kesesuaian, kecukupan, keberkesanan dan keselarasan yang berterusan dengan hala tuju strategik JKSNK.

9.3.2 Input kajian semula pengurusan

Kajian semula pengurusan dirancang dan dijalankan dengan mengambil kira:

- a) Status tindakan daripada kajian semula pengurusan terdahulu;
- b) Perubahan dalam isu luaran dan dalaman yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti;
- c) Maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk trend dalam:
 - i) kepuasan pelanggan dan maklumbalas daripada pihak berkepentingan yang relevan;
 - ii) takat pencapaian objektif kualiti;
 - iii) prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan;
 - iv) ketakakuran dan tindakan pembetulan;
 - v) hasil pemantauan dan pengukuran;
 - vi) hasil audit;
 - vii) prestasi pembekal luar;
- d) Kecukupan sumber;

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

- e) Keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang (lihat Seksyen 6.1); dan
- f) Peluang penambahbaikan.

9.3.3 Output kajian semula pengurusan

Output kajian semula pengurusan merangkumi keputusan dan tindakan yang berkaitan:

- a) Peluang penambahbaikan;
- b) Sebarang keperluan untuk perubahan dalam sistem pengurusan kualiti; dan
- c) Keperluan sumber.

JKSNK menyimpan maklumat didokumentasikan sebagai bukti hasil kajian semula pengurusan.

Dokumen berkaitan

PKS-JKSNK 11 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan



MK-JKSNK
Manual Kualiti
MS ISO 9001:2015

Keluaran	03
Pindaan	00
Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

SEKSYEN 10

PENAMBAHBAIKAN

10.1 Am

JKSNK menentu dan memilih peluang penambahbaikan dan melaksanakan sebarang tindakan yang perlu bagi memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini merangkumi:

- a) Menambah baik produk dan perkhidmatan bagi memenuhi keperluan serta menangani keperluan dan jangka masa depan;
- b) Membetul, mencegah atau mengurangkan kesan yang tidak diingini; dan
- c) Menambah baik prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

10.2 Ketakakuran Dan Tindakan Pembetulan

Apabila berlaku ketakakuran, termasuklah apa-apa yang dibangkitkan melalui aduan, JKSNK:

- a) Bertindak balas terhadap ketakakuran itu, dan jika berkenaan:
 - i) mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya; dan
 - ii) menangani akibatnya;
- b) Menilai keperluan untuk tindakan menghapuskan punca ketakakuran, agar tidak berulang atau berlaku di tempat lain, dengan cara:
 - i) menyemak semula dan menganalisis ketakakuran;

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

- ii) menentukan punca ketakakuran;
- iii) menentukan jika ketakakuran yang serupa wujud, atau berpotensi boleh berlaku;
- c) Melaksana apa-apa tindakan yang diperlukan;
- d) Menyemak semula keberkesanan bagi sebarang tindakan pembetulan yang diambil;
- e) Mengemaskini risiko dan peluang yang ditentukan semasa perancangan, jika perlu;
- f) Membuat perubahan dalam sistem pengurusan kualiti, jika perlu.

Tindakan pembetulan bersesuaian dengan kesan ketakakuran yang ditemui. JKSNK merekodkan bukti:

- a) Perihal ketakakuran dan apa-apa tindakan susulan yang diambil;
- b) Hasil daripada tindakan pembetulan.

Dokumen Berkaitan

PKS-JKSNK – 09 - Tindakan Pembetulan

	MK-JKSNK Manual Kualiti MS ISO 9001:2015	Keluaran	03
		Pindaan	00
		Tarikh Berkuatkuasa	20/07/202

10.3 Penambahbaikan Berterusan

JKSNK secara berterusan menambah baik kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

JKSNK mengambil kira hasil analisis dan penilaian, dan *output* daripada kajian semula pengurusan bagi menentukan jika terdapat keperluan atau peluang yang perlu ditangani sebagai sebahagian daripada penambahbaikan berterusan.