



Jabatan Kebajikan Masyarakat

# DASAR KUALITI

Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) sebagai Peneraju Utama Perkhidmatan Kebajikan Dalam Pembangunan Dan Kesejahteraan Masyarakat berperanan mencapai misi Memperkasakan Kumpulan Sasar Ke Arah Kesejahteraan Sosial dengan memberi perkhidmatan pencegahan, perlindungan, pemulihan, pembangunan dan pengintegrasian kepada kumpulan sasaran yang memerlukan

1

Memberi perkhidmatan secara profesional, cekap dan berkesan dengan berteraskan prinsip dan etika kerja sosial demi memenuhi keperluan dan kepuasan pelanggan

2

Sentiasa mengenal pasti atau menentukan isu luaran dan dalaman serta keperluan pihak yang berkepentingan sebagai teras penambahbaikan perkhidmatan yang diberikan

3

Mematuhi keperluan yang berkenaan termasuk pematuhan perundangan seperti Akta, Peraturan, Pekeliling, Surat Pekeliling, sistem pengurusan kualiti dan sebagainya

4

Mengusahakan penambahbaikan berterusan terhadap sistem pengurusan kualiti MS ISO 9001:2015 dari semasa ke semasa

**JKM  
KOMITED  
UNTUK**

APAKAH ITU

ISO?



ISO

Berasal dari bahasa latin (Greek) “Isos” - bererti “sama” (equal) menjadi standard



ISO 9000

Merupakan **piawaian antarabangsa** bagi bidang sistem **pengurusan** mutu/ kualiti.

Suatu lembaga/ pertubuhan yang telah mendapatkan pentauliahan (pengakuan dari pihak lain yang bebas). ISO tersebut, dapat dikatakan telah **memenuhi persyaratan** antarabangsa dalam hal pengurusan penjaminan mutu produk/ perkhidmatan yang dihasilkannya. Seperti piawaian ISO lain, piawaian ini perlu diperbaharui secara berkala



International Organization for Standardization (ISO)

Adalah **nama organisasi antarabangsa** bertanggungjawab terhadap kesamaan ini (standard)

# Apa itu Standard ISO 9001:2015?

- Satu **standard antarabangsa** untuk **pengurusan mutu/ kualiti** bagi produk atau perkhidmatan organisasi.
- Meliputi **syarat-syarat** dan **keperluan-keperluan** untuk reka bentuk dan penilaian dari suatu ciri-ciri sistem pengurusan kualiti dalam organisasi yang telah memenuhi keperluan-keperluan yang ditetapkan oleh badan standard.



# Latar Belakang ISO 9001 JKM



## 2014-2017

- Pensijilan MS ISO 9001:2008
- Oleh Certification International

## 2016-2019

- Pensijilan MS ISO 9001:2015
- Oleh Certification International

## 2020-2023

- Pensijilan ISO 9001:2015
- Perkhidmatan Bantuan Kewangan dan Perkhidmatan Institusi Kanak-Kanak

## 2001-2003

- Pensijilan MS ISO 9002:1994
- Oleh Perkhidmatan Awam Malaysia

## 2011-2014

- Pensijilan MS ISO 9001:2008
- Oleh Certification International

## Punca Kuasa

PKPA Bil 2 Tahun (1996, 2002, 2008, 2015)

## 2010-2011

- Pensijilan MS ISO 9001:2008
- Oleh Certification International

## 2006-2009

- Pensijilan MS ISO 9001:2000
- Oleh Perkhidmatan Awam Malaysia

## 2008-2011

- Pensijilan MS ISO 9001:2000
- Oleh Certification International

\*Tarikh dikemaskini: Mac 2024

# VISI, MISI DAN OBJEKTIF SPK JKM

## VISI

"Peneraju utama perkhidmatan kebajikan dalam pembangunan dan kesejahteraan masyarakat"

## MISI

"Memperkasa masyarakat yang memerlukan ke arah kesejahteraan sosial"

## MOTO

"Berkat Berjasa"



## 1. SKOP

- Keupayaan secara konsisten menyediakan produk dan perkhidmatan
- Meningkatkan kepuasan pelanggan

## 2. RUJUKAN NORMATIF

- ISO 9001:2015, Sistem Pengurusan Kualiti - Asas dan vocabulary

## 3. TERMA DAN DEFINISI

- Terma dan takrifan diberi dalam ISO 9000:2015 adalah terpakai

## 4. KONTEKS ORGANISASI

- Memahami organisasi dan konteksnya
- Memahami keperluan dan pihak yang berkepentingan
- Menentukan skop sistem pengurusan kualiti
- Sistem pengurusan kualiti dan prosesnya

## 5. KEPIMPINAN

- Kepimpinan & komitmen
- Polisi
- Peranan, tanggungjawab & pihak kuasa organisasi

## 6. PERANCANGAN

- Tindakan untuk menangani risiko & peluang
- Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya
- Perancangan perubahan

## 7. SOKONGAN

- Sumber
- Kompetensi
- Kesedaran
- Komunikasi
- Maklumat yang didokumenkan

## 8. OPERASI

- Perancangan & kawalan operasi
- Keperluan untuk produk & perkhidmatan
- Reka bentuk & pembangunan produk dan perkhidmatan
- Mengawal proses, produk & perkhidmatan

## 9. PENILAIAN PRESTASI

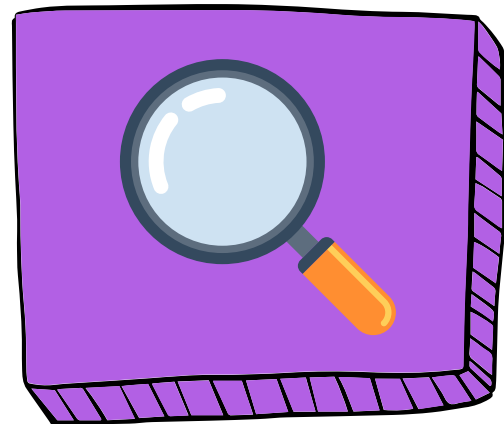
- Pemantauan, pengukuran, analisa & penilaian
- Audit Dalaman
- Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan

## 10. PENAMBAHBAIKAN

- Umum
- Ketakakuran & tindakan pembetulan
- Penambahbaikan berterusan

# Pengenalan kepada SPK ISO 9001:2015

# PRINSIP ASAS ISO



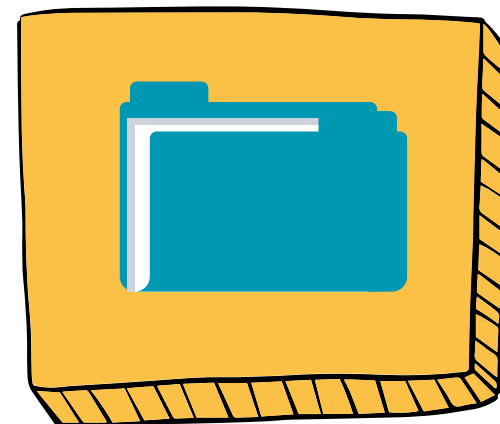
**01.**

Kenal pasti apa yang hendak dibuat



**02.**

Dokumenkan apa yang dirancang



**03.**

Laksanakan apa yang didokumenkan



**04.**

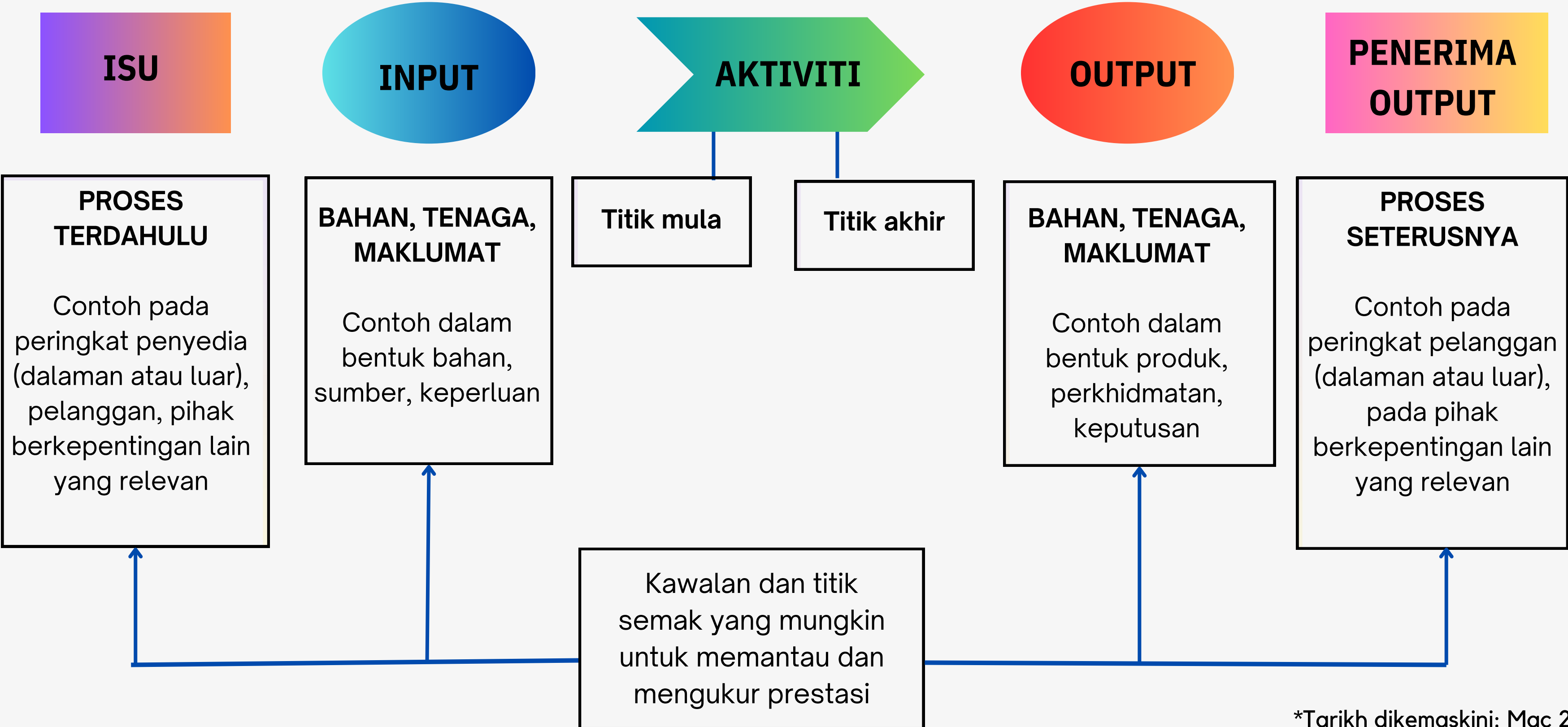
Rekodkan apa yang dilaksanakan/  
buktikan



**05.**

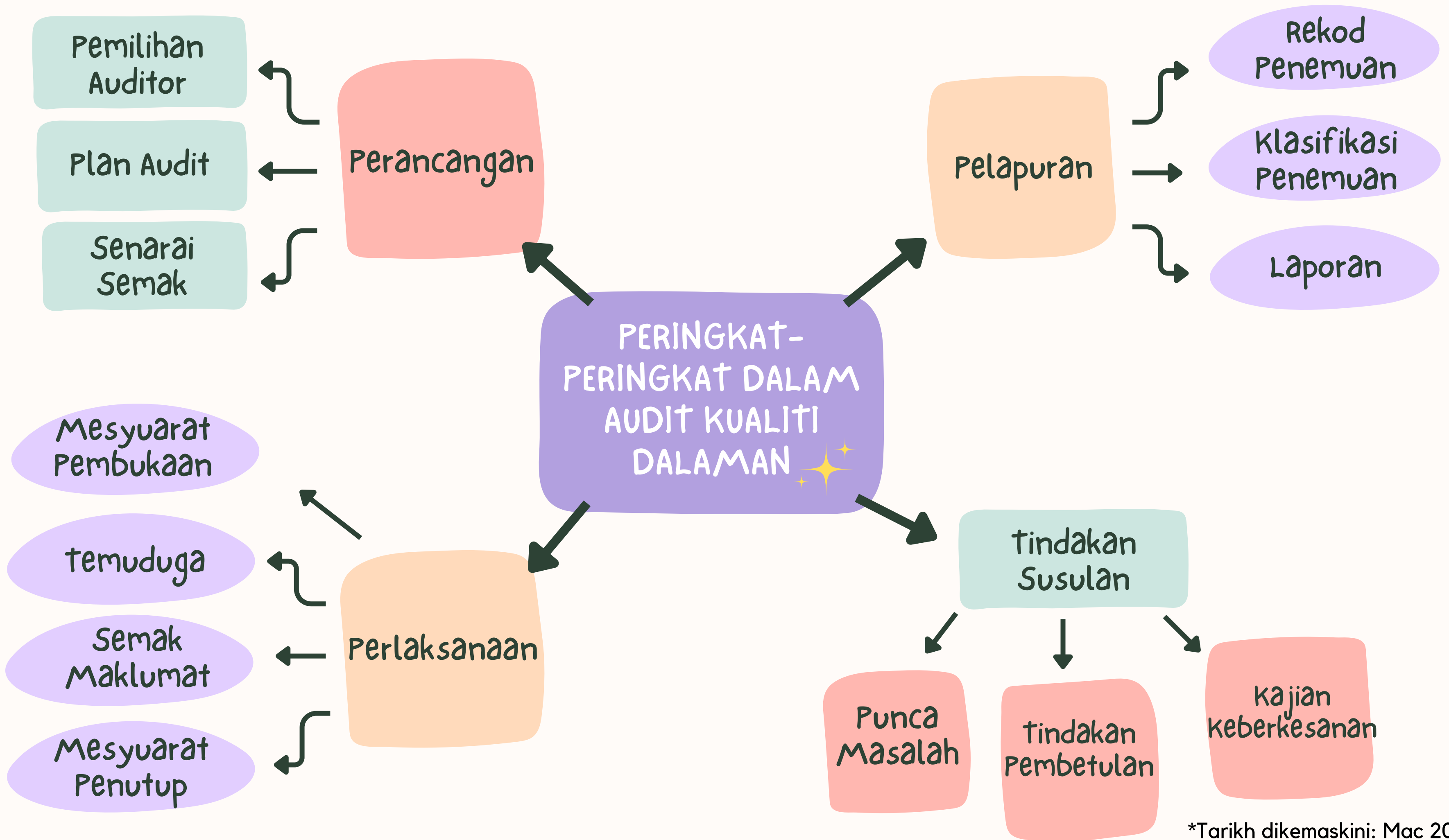
Penambahbaikan berdasarkan laporan

# PENDEKATAN PROSES ISO 9001:2015



\*Tarikh dikemaskini: Mac 2024





**WATAK**  
**SEORANG**  
**AUDITOR**  
**YANG BAIK**

- 1. Diplomasi**
- 2. Rajin**
- 3. Berpendirian  
tegas**
- 4. Pendengar yang  
baik**
- 5. Berkomunikasi  
dengan baik**
- 6. Lurus**
- 7. Terlatih**



- 8. Berlaku adil**
- 9. Dapat  
menganalisa**
- 10. Sabar**
- 11. Fikiran  
terbuka**
- 12. Profesional**
- 13. Tidak berat  
sebelah**
- 14. Berminat**