



**JABATAN BOMBA
DAN
PENYELAMAT MALAYSIA**

**TINDAKAN PEMBETULAN, PENCEGAHAN DAN
PENAMBAHBAIKAN
JBPM / PS /12**

	Nama	T/Tangan	Tarikh
Disediakan Oleh :	PPjB Zamri Bin Che Din		18.05.2010
Diluluskan Oleh :	Dato' Mahadi Bin Md Ali Tim.Ketua Pengarah (Operasi)		18.05.2010

NO KELUARAN : 05

TARIKH :18.05.2010



REKOD PINDAAN

BIL	KELUARAN/ PINDAAN	TARIKH	BAHAGIAN MUKASURAT	KETERANGAN RINGKAS PINDAAN
1.	02	1.3.2003	Keseluruhan Prosedur JBPM/PS/12	Pindaan dibuat adalah berdasarkan kepada perubahan MS ISO 9002:1994 kepada MS ISO 9001:2000 (versi baru)
2.	03	1.9.2003	Keseluruhan Prosedur JBPM/PS/12	Pindaan dibuat berdasarkan kepada teguran yang dibuat oleh MAMPU semasa Audit Dokumen.
3	04	26.05.2005	Keseluruhan Prosedur JBPM/PS/12	Pindaan dibuat berdasarkan teguran semasa Audit Pematuhan Oleh MAMPU pada 28.02.2005 – 14.05.2005
4	05	18.05.2010	Keseluruhan Prosedur JBPM/PS/12	Pindaan dibuat selaras dengan penstrukturan baru Jabatan



1. OBJEKTIF

Prosedur ini bertujuan bagi memastikan semua ketakakuran disiasat dan tindakan-tindakan pembetulan dan pencegahan yang sewajarnya diambil untuk mengelakkan ianya berlaku semula dan sebagai asas untuk penambahbaikan dalaman sistem kualiti.

2. SKOP

Prosedur ini digunakan oleh Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia untuk mengambil tindakan pembetulan dan pencegahan bagi semua ketakakuran yang berkaitan dengan keupayaan proses, ciri perkhidmatan dan keberkesanan sistem kualiti.

3. RUJUKAN

- | | | | |
|-----|------------|---|------------------------------------|
| 3.1 | JBPM/PS/1 | - | Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan |
| 3.2 | JBPM/PS/11 | - | Pengendalian Aduan Pelanggan |
| 3.3 | JBPM/PS/14 | - | Audit Kualiti Dalaman |

4. DEFINISI :

- | | | | |
|------|--------------------------|---|---|
| 4.1 | Ketakakuran | : | Tindakan-tindakan yang tidak memenuhi kehendak-kehendak yang ditetapkan. |
| 4.2. | Bahagian-bahagian | : | Melibatkan Bahagian seperti Unit Udara Bomba, Kejuruteraan dan <i>FRAM</i> . |
| 4.3. | Pegawai Bertanggungjawab | : | Merupakan orang yang bertanggungjawab:- |
| | | : | Menjalankan tugas yang diarah oleh WP/TWP bagi peringkat-peringkat Ibu Pejabat atau Negeri, atau; |
| | | : | Melaksanakan pemantauan atas perkara berbangkit mengenai tindakan pembetulan atau tindakan pencegahan atau tindakan penambahbaikan bagi Ibu Pejabat JBPM atau Negeri. |



5. SINGKATAN :

5.1	WP	-	Wakil Pengurusan
5.2	TWP	-	Timbalan Wakil Pengurusan
5.3	MKSP	-	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
5.4	PBJ	-	Pegawai Bertanggungjawab
5.5	JKS	-	Jawatankuasa Siasatan
5.6	PD	-	Pegawai Dokumen
5.7	KN / PD	-	Konsultan Negeri / Pegawai Dokumen
5.8	KK / PD	-	Ketua Konsultan / Pegawai Dokumen
5.9	KB	-	Ketua Balai



6. TINDAKAN DAN TANGGUNGJAWAB

BIL.	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB
	A. TINDAKAN PEMBETULAN	
6.1.	Kenalpasti aspek-aspek ketakakuran yang berlaku berulang-ulang/berterusan dan perlu diambil tindakan pembedulan berasaskan kepada faktor seperti berikut: 6.1.1 Ketakakuran @ perkhidmatan yang tidak memenuhi keperluan. 6.1.2 Aduan Pelanggan. 6.1.3 Laporan-laporan audit yang mengesyorkan perubahan	WP/TPW/PBJ
6.2.	Rekodkan aspek-aspek tersebut menggunakan Borang Permohonan Tindakan Pembedulan seperti Lampiran 3.	PBJ
6.3.	Jalankan siasatan bagi mengenalpasti sebab-sebab ketakakuran berkenaan berlaku dan cadangkan tindakan pembedulan yang sesuai dan rekodkan dalam Borang Permohonan Tindakan Pembedulan.	PBJ
6.4.	Majukan Borang Permohonan Tindakan Pembedulan yang mengandungi hasil siasatan dan cadangkan tindakan pembedulan kepada Wakil Pengurusan untuk tujuan persetujuan.	WP/TWP/PBJ
6.5.	Teliti hasil siasatan dan cadangkan tindakan pembedulan dan jika setuju, bincangkan pindaan dengan pegawai yang bertanggungjawab. Jika tidak bersetuju, minta pegawai yang bertanggungjawab melaksanakan tindakan pembedulan tersebut.	WP/TWP/PBJ



BIL.	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB
6.6.	Melaksanakan dan mengesan keberkesanan tindakan pembetulan.	PBJ
	6.6.1 Laksanakan tindakan pembetulan mengikut tempoh yang dipersetujui dengan Wakil Pengurusan	PBJ
	6.6.2 Mengesan bagi memastikan ketakakuran tidak lagi berulang setelah tindakan pembetulan dilaksanakan mengikut tempoh masa yang sesuai.	WP/TWP/PBJ
	6.6.3 Laporkan mengenai keberkesanan tindakan pembetulan dalam Borang Permohonan Tindakan Pembetulan dan kemukakan satu salinan Borang kepada Wakil Pengurusan untuk dimaklumkan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.	TWP/PBJ
	B. TINDAKAN PENCEGAHAN	
6.7.	Kenalpasti Ketakakuran yang hampir berlaku	WP/TWP/PBJ
	Mengenalpasti ketakakuran yang berpotensi atau yang hampir berlaku melalui sumber-sumber berikut:	
	6.7.1 Rekod-rekod ketakakuran yang berulang.	
	6.7.2 Rekod Pemantauan kerja-kerja harian.	
	6.7.3 Audit Kualiti Dalaman.	
	6.7.4 Aduan Pelanggan.	
	6.7.5 Kajian Semula Pengurusan.	
	6.7.6 Lain-lain isu kaitan dengan ketakakuran yang hampir berlaku.	



BIL.	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB
6.8	Arahan Siasatan Jika potensi ketakakuran hampir berlaku telah dikesan atau dilaporkan berlaku, arahan dikeluarkan melalui Borang Permohonan Tindakan Pencegahan (Lampiran 4) kepada pegawai bertanggungjawab untuk melaksanakan siasatan tentang punca-punca hampir berlaku.	WP/TWP/PBJ
6.9.	Siasatan 6.9.1 Siasatan dijalankan untuk mengenalpasti punca punca yang hampir berlakunya ketakakuran melalui kaedah-kaedah tertentu, iaitu; i. menemuduga kakitangan berkaitan, ii. siasat rekod-rekod berkaitan, iii. siasat proses-proses berkaitan. 6.9.2 Jika perlu, adakan Jawatankuasa Siasatan untuk jalankan siasatan ke atas ketakakuran yang hampir berlaku . 6.9.3 Sediakan laporan siasatan.	PBJ JKS/PBJ JKS/PBJ
6.10	Penilaian Keperluan Untuk Tindakan Pencegahan Berdasarkan laporan siasatan, penilaian keperluan dibuat sama ada untuk ambil tindakan pencegahan atau tidak, iaitu untuk mencegah daripada berlakunya ketakakuran yang mampu berlaku.	WP/TWP/PBJ
6.11	Kenalpasti Tindakan Pencegahan Jika ada keperluan untuk melaksanakan tindakan pencegahan, maka WP/TWP atau JKS akan berbincang dan kenalpasti tindakan pencegahan yang bersesuaian terhadap punca-punca yang boleh menyebabkan hampir-hampir ketakakuran boleh berlaku.	WP/TWP/JKS/PBJ



BIL.	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB
6.12	Laksanakan Tindakan Pencegahan Apabila tindakan pencegahan telah dikenalpasti, maka pegawai yang bertanggungjawab diarahkan untuk melaksanakan dengan segera tindakan pencegahan dalam tempoh yang dipersetujui oleh Wakil Pengurusan.	PBJ
6.13	Rekod Tindakan pencegahan yang diambil , hendaklah direkodkan oleh pegawai yang bertanggung jawab .	PBJ
6.14	Pengesahan Keberkesanan Tindakan Pencegahan. Pengesahan dan ulasan hendaklah dibuat terhadap tindakan pencegahan yang diambil, dan rekodkan.	
6.15	Pemantauan Pencegahan Kerja Harian 6.15.1. Kaedah Pemantauan ke atas tindakan pencegahan boleh dilaksanakan semasa menjalankan kerja-kerja harian sama ada di Balai atau Bahagian-Bahagian atau Ibu Pejabat Putra Jaya. 6.15.2. Jika terdapat hampir-hampir berlaku ketakakuran, Pegawai Penjaga Balai atau Ketua Bahagian boleh buat pemantauan dengan : 6.15.2.1 Isi Borang Pemantauan Pencegahan Kerja Harian – Lampiran 5.	WP/TWP



BIL.	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB
	6.15.2.1 Membuat ulasan mengenai pemantauan berkenaan dan beri laporan berkenaan kepada lokasi yang pemantauan berkenaan dibuat. 6.15.2.2 Nyatakan tempoh perlaksanaan. 6.15.2.3 Buat pemantauan semula dengan membuat catitan dalam Borang Pemantauan Pencegahan Kerja Harian bagi memastikan teguran pemantauan pencegahan dipatuhi atau sebaliknya. 6.15.2.4 Rekod aktiviti pemantauan Pencegahan dalam Buku Rekod Pemantauan Pencegahan Kerja Harian. 6.15.3. Jika selesai borang berkenaan ditutup, tetapi sekiranya belum selesai atau tak dibuat, hantar laporan berkenaan kepada Wakil Pengurusan atau Timbalan Wakil Pengurusan bagi mematuhi Tindakan Pembetulan atau pencegahan diikuti. C. TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN	
6.16	Kenalpasti dan semak data Kenalpasti dan semak data-data yang boleh membuat tindakan penambahbaikan, melalui i. kajian semula pengurusan, ii. cadangan daripada pelanggan, iii. tindakan pembetulan, iv. tindakan pencegahan, dan v. penilaian semula proses.	WP/TWP/PBJ



**JABATAN BOMBA
DAN
PENYELAMAT
MALAYSIA**

**TINDAKAN PEMBETULAN,
PENCEGAHAN DAN
PENAMBAHBAIKAN
JBPM / PS / 12**

Muka Surat : 10/12

Tarikh : 18.05.2010

BIL.	TINDAKAN	TANGGUNGJAWAB
6.16	Analisa Analiskan data-data berkenaan, dan buat perbandingan antara pencapaian sebenar dengan dasar kualiti dan objektif kualiti.	WP/TWP/PBJ
6.17	Penilaian. Buat penilaian, jika melibatkan perubahan dasar atau objektif kualiti, maka bawa ke mesyuarat Kajian Semula Pengurusan untuk buat keputusan.	WP/TWP/PBJ



7. REKOD KUALITI

BIL.	JENIS REKOD	LOKASI	TEMPOH PENYIMPANAN
7.1	Borang Permohonan Tindakan Pembetulan	WP/TWP/ PD	5 Tahun
7.2	Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan	WP/TWP/ PD	5 Tahun
7.3	Borang Permohonan Tindakan Pencegahan	WP/TWP/PD	5 Tahun
7.4	Buku Rekod Pemantauan Pencegahan Kerja Harian.	WP/TWP/PD	5 Tahun
7.5	Borang Pemantauan Pencegahan Kerja Harian	WP/TWP/PD	5 Tahun

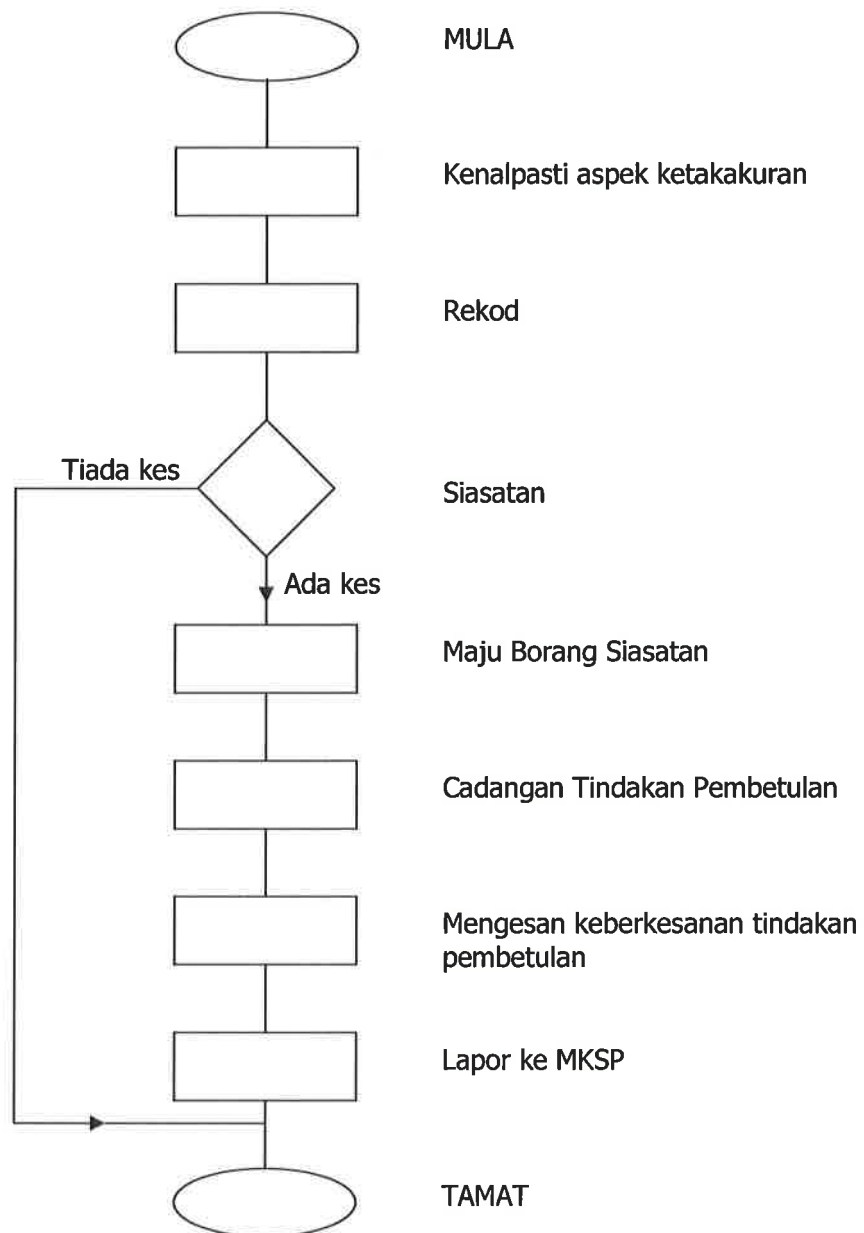


8. LAMPIRAN

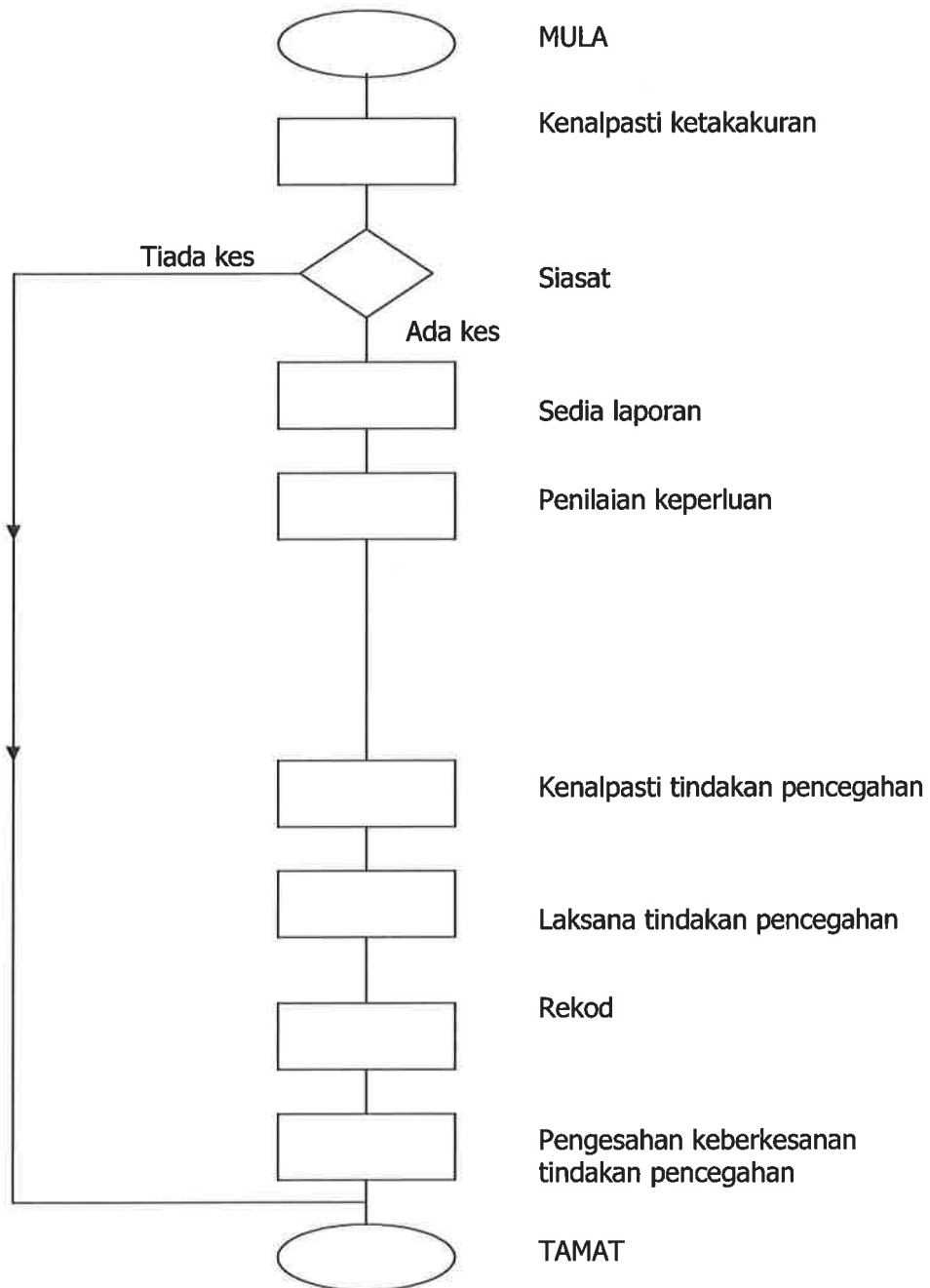
- | | | | |
|-----|--|---|------------|
| 8.1 | Carta Aliran Tindakan Pembetulan | - | Lampiran 1 |
| 8.2 | Carta Aliran Tindakan Pencegahan | - | Lampiran 2 |
| 8.3 | Borang Permohonan Tindakan Pembetulan | - | Lampiran 3 |
| 8.4 | Borang Permohonan Tindakan Pencegahan | - | Lampiran 4 |
| 8.5 | Borang Pemantauan Pencegahan Kerja
Harian | - | Lampiran 5 |
| 8.6 | Buku Rekod Pemantauan Pencegahan Kerja
Harian | - | Lampiran 6 |

LAMPIRAN 1

CARTA ALIRAN TINDAKAN PEMBETULAN



CARTA ALIRAN TINDAKAN PENCEGAHAN



		JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA BORANG PERMOHONAN TINDAKAN PEMBETULAN	
A.		BUTIR-BUTIR KETAKAKURAN (Diisi Oleh Pegawai Yang Bertanggungjawab)	
HURAIAN KETAKAKURAN:		SUMBER: Tandakan (/)	
		Aduan Pelanggan	
		Audit Kualiti Dalamam	
		Rekod Ketakuran	
		Kajian Semula Pengurusan	
		Lain-lain (Nyatakan)	
		Nyatakan:	
Tandatangan: Nama: _____ Tarikh: _____			
B.		SIASATAN (Diisi Oleh Pegawai Yang Menyiasat)	
B1. PUNCA- PUNCA KETAKAKURAN Ulasan:		Tandatangan: Nama Pegawai Menyiasat: Tarikh:	
B2. CADANGAN TINDAKAN YANG PERLU SUPAYA KETAKAKURAN TAK BERULANG Ulasan:			

C.	ULASAN WP / TWP (Diisikan Oleh Wakil Pengurusan / Timbalan Wakil Pengurusan)	
C1. PELAN TINDAKAN /PELAKSANAAN Ulasan :		Tandatangan: WP / TWP Nama: Tarikh:
D.	ULASAN DAN PENGESANAN KE ATAS TINDAKAN PEMBETULAN YANG TELAH DIAMBIL (Diisikan Oleh Pegawai Yang Bertanggungjawab)	
Ulasan		Tandatangan: Nama: Tarikh:



JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA

BORANG PERMOHONAN TINDAKAN PENCEGAHAN

A.**KETAKAKURAN YANG BERPOTENSI BERLAKU**

(Diisi Oleh Wakil Pengurusan / Timbalan Wakil Pengurusan)

Ulasan:

SUMBER: Tandakan (/)

Aduan Pelanggan

Audit Kualiti
DalamRekod Ketakuran
BerulangKajian Semula
PengurusanLain-lain
(Nyatakan)

Nyatakan:

B.**ARAHAN SIASATAN** (Ditanda Oleh Wakil Pengurusan / Timbalan Wakil Pengurusan)

Tanda (/)

B1. ☐ Nama Pegawai (PBJ) :

atau

B2. ☐ Jawatankuasa Siasatan (JKS) : 1.
2.
3.**Catitan (jika
perlu)**

Tandatangan Wakil Pengurusan / Timbalan Wakil Pengurusan) :

Nama:

Tarikh:

C.**SIASATAN KEATAS PUNCA-PUNCA YANG BERLAKU KETAKURAN**

(Diisi Oleh PBJ / JKS seperti di B1 atau B2)

Tandatangan Pegawai Siasatan :

Nama:

Tarikh:

D.	PENILAIAN KEPERLUAN UNTUK TINDAKAN PENCEGAHAN (Diisi / ditanda (/) oleh Wakil Pengurusan / Timbalan Wakil Pengurusan)	
D1. Perlu Tindakan Pencegahan : Ya ☐ Tidak ☐		
D2. Kenalpasti Tindakan Pencegahan (Ulasan, tentukan pegawai dan tempoh laksana tugas) Ulasan : Nama Pegawai : Tempoh Laksana :		
Tandatangan Wakil Pengurusan : Nama: Tarikh:		
E.	LAKSANA TINDAKAN PENCEGAHAN (Diisi oleh Pegawai Bertanggungjawab seperti di D2)	
Ulasan : Nama Pegawai : Tarikh/Tempoh Selesai Dilaksana :		
F.	PENGESAHAN KEBERKESANAN TINDAKAN PENCEGAHAN (Disahkan oleh Wakil Pengurusan / Timbalan Wakil Pengurusan)	
Ulasan : 		
WAKIL PENGURUSAN / Timbalan Wakil Pengurusan :		Tandatangan: Tarikh:



Borang Tindakan Pemantauan Pencegahan Kerja Harian

A. BUTIR-BUTIR PEMANTAUAN (Tandakan /)

1. Lokasi / Nyatakan
- | | | |
|--------------------------------|--------------------------|-------|
| Balai | ☐ | _____ |
| Bahagian Negeri | ☐ | _____ |
| Bahagian-Bahagian | ☐ | _____ |
| Bahagian Ibu Pejabat Putrajaya | ☐ | _____ |

2. Tindakan Pengesanan Pencegahan

- 2.1. Tindakan Segera ☐
- Tindakan Pemerhatian ☐

2.2. Ulasan (Mengenai Perkara Yang Di Kesan)

2.3. Cadangan tempoh perlaksanaan : _____ hari

Tanda tangan : _____

Tamat Tempoh : _____

Nama Pegawai Penyelia : _____

Tarikh : _____

B. BUTIR-BUTIR PEMANTAUAN SEMULA (Disi oleh Pegawai Penyelia)

Ulasan Pegawai Penyelia :

.....

.....

Tandatangan Tarikh :

Nama :

STATUS	
1. Selesai	☐
2. Belum Selesai	☐
3. Lapur Ke WP/ TWP	☐

Lampiran 6

BUKU REKOD PEMANTAUAN PENCEGAHAN KERJA HARIAN

Bil	Butir / Ulasan Tindakan Pencegahan Yang Dikesan	Tempoh Masa Yang Diberi	Ulasan Pemantauan Semula Untuk Pencegahan	Status Keputusan (Selesai / Belum Selesai / Lapur Ke WP/TWP)	Bukti Rekod (Fail/Buku/Borang)