

SELAMAT DATANG
**KURSUS AUDIT DALAMAN
MS ISO 9001:2015**

Affizad Herwady Bin Ahamad
CKK

PERKENALAN

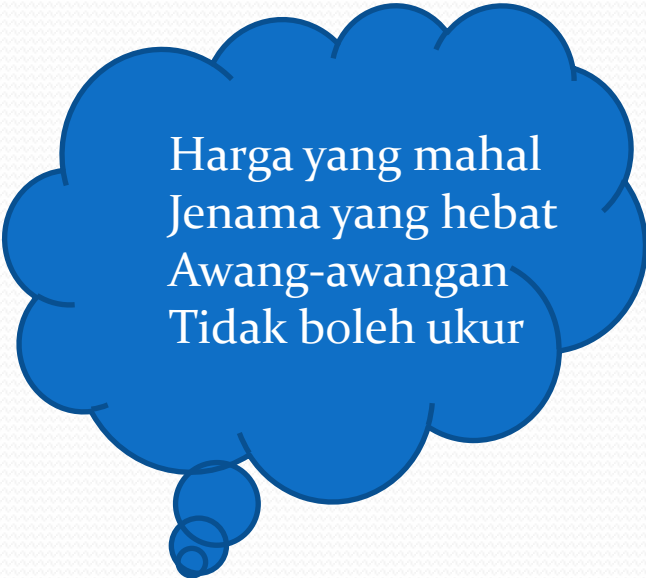
Affizad Herwady Bin Ahamad

HOPT₂ CKK

PENGENALAN

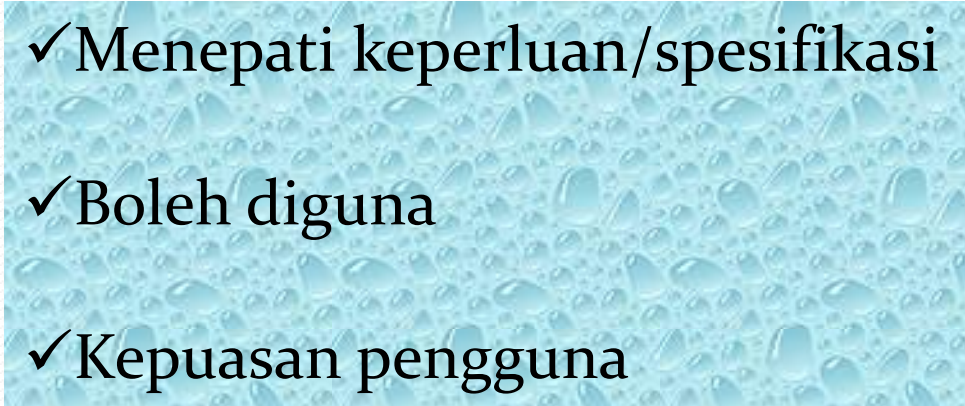
- APA ITU KUALITI?

Persepsi terhadap kualiti?



Harga yang mahal
Jenama yang hebat
Awang-awangan
Tidak boleh ukur

DEFINASI UMUM KUALITI:

- 
- ✓ Menepati keperluan/spesifikasi
 - ✓ Boleh diguna
 - ✓ Kepuasan pengguna

Mengapa Kualitas?

- Globalisasi
- Persaingan sengit
- Pilihan pelanggan
- Survival

OBJEKTIF KUALITI

- Keyakinan dan kesetiaan pelanggan
- Untung
- Pertumbuhan
- Pulangan pelaburan
- Peningkatan sher pasaran
- Memuaskan pelabur
- Moral dan kebanggaan yang tinggi
- Kecemerlangan pengurusan
- pengiktirafan

NATIJAH TIDAK BERKUALITI

- Hilang keyakinan pelanggan
- Kehilangan bisnes
- Membantutkan pertumbuhan
- Liabiliti
- Penggunaan sumber yang tidak efektif
- Mengurangi sher pasaran
- Kemarahan pelabur
- Moral yang rendah dan stress
- Gambaran pengurusan yang buruk

APAKAH SISTEM PENGURUSAN KUALITI?

Satu cara rasional dan wajar
dalam

**MENYUSUN ATUR PROSES – PROSES
BISNES**

Yang boleh mempengaruhi kualiti produk dan
servis/khidmat anda

DEFINISI DAN TERMA-TERMA

KUALITI

Tahap yang mana sekumpulan ciri-ciri memenuhi keperluan

KEPERLUAN

Kehendak atau jangkaan yang tersurat, umumnya tersiri atau obligatori (perundangan)

KEPUASAN PELANGGAN

Persepsi pelanggan terhadap setakat mana keperluan pelanggan telah dipenuhi

KEUPAYAAN

Keupayaan organisasi, sistem atau proses untuk merealisasikan produk yang akan memenuhi keperluan produk

DEFINASI DAN TERMA-TERMA

SISTEM

Sekumpulan elemen-elemen yang saling berkait atau berinteraksi

SISTEM PENGURUSAN

Sistem untuk menubuhkan polisi dan objektif,
Dan utk mencapai objektif2 berkenaan...

SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Sistem pengurusan untuk mengarah dan mengawal organisasi berkaitan kualiti

POLISI KUALITI

Niat keseluruhan dan hala tuju organisasi berkaitan kualiti
Yang diekspresikan secara formal oleh pengurusan atasan...

DEFINISI DAN TERMA-TERMA

PENGURUSAN

Aktiviti yang dikoordinasikan untuk mengarah dan mengawal organisasi

PENGURUSAN ATASAN

Seorang atau kumpulan manusia diperingkat tinggi Organisasi yang mengarah dan mengawal organisasi

PENGURUSAN KUALITI

Aktiviti yang dikordinasikan untuk mengarah dan mengawal organisasi berkaitan kualiti

DEFINISI DAN TERMA-TERMA

PERANCANGAN KUALITI

Sebahagian daripada pengurusan kualiti yang memberi fokus kepada penubuhan objektif2 kualiti dan menggariskan Proses2 operasional yg diperlukan dan sumber2 Berkaitan utk memenuhi objektif kualiti tersebut

PENAMBAHBAIKAN YANG BERTERUSAN

Aktiviti-aktiviti ulangan untuk meningkatkan lagi Keupayaan untuk memenuhi keperluan-keperluan

DEFINASI DAN TERMA-TERMA

PROSES

Sekumpulan aktiviti yg saling berkait yang menukarkan **input** kepada **output**

PRODUK

Hasil proses

ISO 9001

- ISO = International Organization for Standardization
- Model asas bagi sistem pengurusan kualiti
- Pertama kali diterbitkan pada 1987: pindaan pertama 1994 ; pindaan kedua 2000 ; pindaan ketiga 2008
- Digunakan oleh sebarang organisasi
- Diterima dan diiktiraf diperingkat antarabangsa
- Boleh didaftarkan
- Menyatakan apa yang harus dilakukan tetapi tidak menyatakan bagaimana untuk melakukannya

ISO 9001:2015

- PRESTASI SISTEM PENGURUSAN KUALITI – KEPERLUAN
- Menunjukkan ^{pindaan, kedua 2000}keupayaan anda untuk, secara konsisten, membekalkan produk\khidmat yang menepati keperluan.
- Keperluan yang dispesifikasikan bertujuan untuk mencapai **kepuasan pelanggan** dengan cara menepati **keperluan pelanggan** menerusi aplikasi sistem pengurusan yang sentiasa menitikberatkan penambahbaikan secara berterusan serta mengelakkan berlakunya ketidakpatuhan...

Klausa2 dalam MS ISO 9001:2015

- 1. SKOP
- 2. RUJUKAN NORMATIF
- 3. ISTILAH DAN TAKRIFAN
- 4. KONTEKS ORGANISASI
- 5. KEPIMPINAN
- 6. PERANCANGAN
- 7. SOKONGAN
- 8. OPERASI
- 9. PENILAIAN PRESTASI
- 10. PENAMBAHBAIKAN

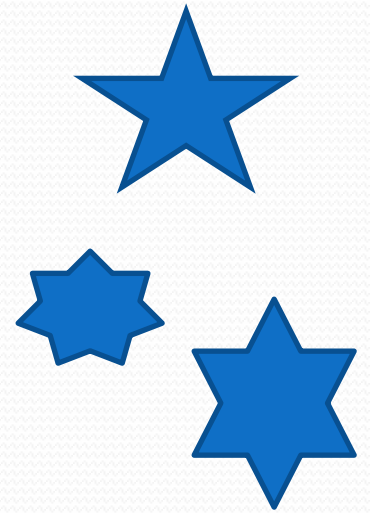
MS ISO 9001:2015

- MS ISO 9001:2015

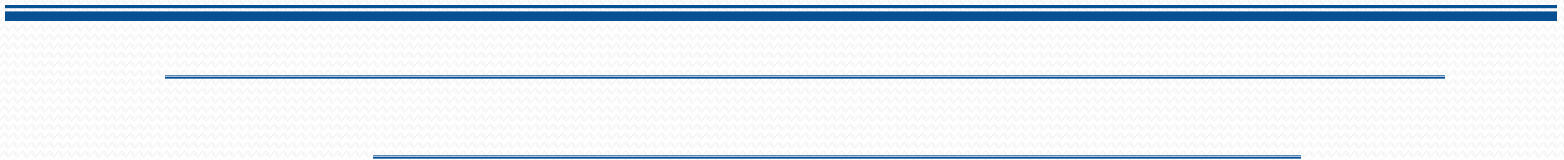
PENTING!!!!!!

- Jika wujud terma “**didokumentasikan**” dalam mana2 klausa dalam standard ini, maka prosedur itu hendaklah ditubuhkan, didokumenkan, diimplementasikan dan diselenggarakan.

YEYE!!!!!!!



REHAT!!!!!!





PERLAKSANAAN AUDIT

OBJEKTIF AUDIT

- Menentukan kepatuhan terhadap elemen-elemen di dalam SPK
- Menentukan keberkesanan pelaksanaan dan penyenggaraan SPK dalam memenuhi Polisi Kualiti dan Objektif Kualiti organisasi
- Menyediakan peluang untuk penambahbaikan SPK
- Mematuhi keperluan peraturan dan perundangan

TANGGUNGJAWAB JURUAUDIT

- Membuat perbandingan dengan keperluan audit yang dilaksanakan
- Saling berhubung dan menjelaskan keperluan audit
- Membuat laporan penemuan audit
- Memelihara dan melindungi dokumen yang berkaitan dengan audit

AKTIVITI JURUAUDIT

- Pemahaman yang menyeluruh mengenai kriteria audit
- Memastikan aktiviti audit tidak tersasar dari objektif dan skop audit
- Mengumpul dan menganalisa keterangan yang diperolehi
- Sentiasa peka dan sensitif kepada persekitaran sepanjang masa
- Bertindak secara etika dan cara gaya yang professional sepanjang audit

FASA AUDIT

- Fasa 1 : Teknik perancangan audit
- Fasa 2 : Persediaan Audit
- Fasa 3 : Mengendalikan Audit
- Fasa 4 : Melaporkan Audit
- Fasa 5 : audit Susulan

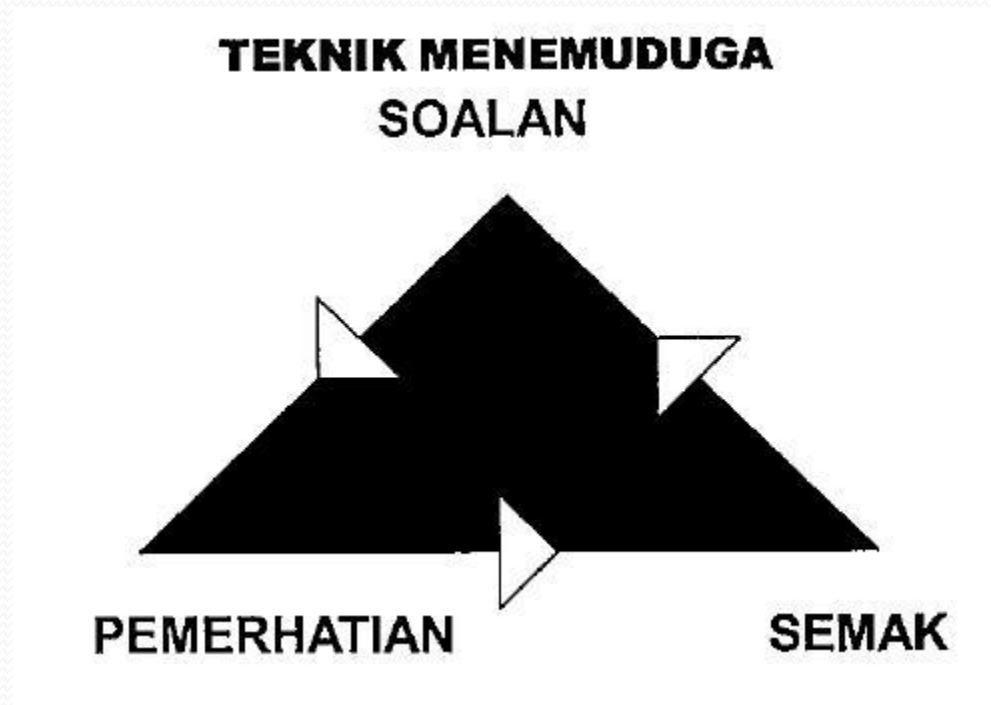
PERANCANGAN AUDIT

- Senarai Semak
- Bina soalan audit dan tetapkan klausa berkaitan

MENGENDALIKAN AUDIT

- Mesyuarat pembukaan
- Mesyuarat penutup
- Teknik menemuduga
- Kaedah mendengar
- Peringatan semasa mengaudit

TEKNIK MENEMUDUGA



TEKNIK MENEMUDUGA

Jenis-jenis soalan

Keberkesanan sesuatu pengauditan mungkin bergantung pada **bagaimana** soalan dikemukakan dan **bentuk** jawapan yang diberi.

- 'terbuka
- 'leading'
- 'pelbagai'
- 'senyap'
- 'cermin

TEKNIK MENEMUDUGA

- **Soalan Tertutup**
 - Menyekat auditi dari bercakap
 - Auditi rasa tertekan
 - Juruaudit mengawal keadaan
- ***Contoh :***
 - “ Inikah prosedur bagi perolehan?”***
jawabannya.. Ya / tidak

TEKNIK MENEMUDUGA

- **Soalan Terbuka**

- Menggalakkan auditi bercakap
- Boleh dapat banyak maklumat

- **Contoh :**

“Bagaimana senarai ini disediakan?”

TEKNIK MENEMUDUGA

- **Soalan “Leading”**
 - Soalan yang juruaudit sendiri sudah beri jawapan
 - Soalan ini membantu auditi yang gementar, pemalu dan gugup
- **Contoh :**
 - “ awak akan datang esok. Ya ?*
 - “ untuk berjaya awak hendaklah tabah, awak ni orang yang tabah, kan?”*

TEKNIK MENEMUDUGA

- **Soalan Pelbagai (Multiple)**

- Juruaudit tanya lebih dari satu soalan dalam satu masa
- Elak guna soalan ini kerana
Auditi keliru, auditi tidak tahu mana hendak jawab &
auditi akan pilih soalan mana hendak dijawab

TEKNIK MENEMUDUGA

Contoh :

“Awak kata awak hantar laporan pada Pengarah, dan adakah awak hantar minit sekali, bila pula awak hantar minit untuk difailkan? Selepas beliau luluskan atau sebelum?...”

TEKNIK MENEMUDUGA

- **Soalan Senyap (Silent)**
 - Boleh galakkan auditi terus bercakap
- **Contoh:**

“umm,..ahah..ya..”

Soalan yang auditi boleh ‘ tangkap terus melalui respon yang diberi kepada penjelasan auditi

TEKNIK MENEMUDUGA

- **Soalan Cermin (Mirror)**
 - Sebut semula apa yang auditi katakan.
- **Contoh**
 - Auditi** : **Saya ditugaskan sebagai Pegawai Dokumen**
 - Juruaudit** : **oh.. awak ditugaskan sebagai Pegawai Dokumen ?**
 - Auditi** : **ya.. tapi....**

TEKNIK MENEMUDUGA

Bahasa Badan

- **Air muka gelisah** – cuba membuat sesuatu
- **Garu hidung** – menyembunyikan sesuatu
- **Berpeluk tubuh** – yakin
- **Badan terarah hadapan** – sangat berminat
- **Mengecilkan mata** – minta simpati
- ***Upright eye*** – cuba mengingatkan
- ***Upleft eye*** – membayangkan, fantasi (mereka – reka)

KAEDAH MENDENGAR

Kaedah mendengar yang berkesan

- Fokus kepada setiap jawapan auditi
- Memerhatikan komunikasi verbal dan bukan verbal
- Tidak perlu emosi semasa memberi respon
- Menyemak dan melihat semula mesej yang diberi

KAEDAH MENDENGAR

- Berfikiran terbuka
- Sebaik-baiknya membuat persediaan dari aspek pengetahuan berkaitan dengan apa yang diaudit
- Melihat auditi seperti apa yang anda jangkakan

KAEDAH MENDENGAR

Asas mendengar dan cara merespon yang betul

- *Interpretatif* : ulangkan semula soalan dan bukannya memberitahu apa yang patut dibuat
- *Supportif* : menenangkan auditi
- *Teliti* : soal semula dan galakkan penjelasan
- *Pemahaman* : memparafrasa semasa menilai dan memahami secara teliti

PERINGATAN SEMASA MENGAUDIT

Peringatan Semasa Mengaudit

- Mengkaji semula keterangan objektif sebelum membuat keputusan
- Mencatat respon auditi dan keterangan objektif
- Mengambil sampel dan bukti objektif
- Merekod dengan siapa kita bercakap

GOOD ETHIC OF AUDITOR

- Ethical
- Punctual
- Diplomatic
- Opened minded
- Analytical
- Good judgement
- Good listener
- Polite
- Honest
- Hardworking
- Patient

POOR ETHIC OF AUDITOR

- Poor preparation
- Too rigid
- Fault finding
- Jumps to conclusion
- Lose temper
- Argumentative
- Easily influenced
- Arrogant
- Poor timekeeping
- Afraid of passing unpopular judgements
- Not giving auditee time to respond
- Ask too many closed question