



# **MAJLIS PERBANDARAN LANGKAWI BANDARAYA PELANCONGAN**

## **MANUAL KUALITI**

### **MK.MPLBP**

|                    |                          |                          |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|
|                    | <b>DISEDIAKAN OLEH :</b> | <b>DILULUSKAN OLEH :</b> |
| <b>TANDATANGAN</b> |                          |                          |
| <b>JAWATAN</b>     | <b>WAKIL PENGURUSAN</b>  | <b>YANG DIPERTUA</b>     |
| <b>TARIKH</b>      | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |

## REKOD PINDAAN

| TARIKH PINDAAN    | NO.KELUARAN/<br>NO.PINDAAN | RUJUKAN PINDAAN<br>/ MUKA SURAT<br>TERLIBAT | BUTIR-BUTIR PINDAAN                                                                                                                |
|-------------------|----------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 APRIL 2018      | 04/00                      | -                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Peralihan kepada Versi 2015</li> </ul>                                                      |
| 25 JULAI 2019     | 04/01                      | KLAUSA 7.1.5 /<br>M/S 21                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pindaan pada butiran klausa</li> </ul>                                                      |
| 15 OGOS 2019      | 04/02                      | MUKA HADAPAN                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pindaan muka hadapan berserta tandatangan wakil pengurusan dan wakil pengurusan.</li> </ul> |
| 01 OGOS 2023      | 04/03                      | KLAUSA 3.1 /<br>M/S 6                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pindaan pada butiran klausa (SKOP)</li> </ul>                                               |
|                   |                            | KLAUSA 7.1.5 /<br>M/S 21                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pindaan pada butiran klausa</li> </ul>                                                      |
| 01 OGOS 2024      | 04/04                      | M/S 48-49                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pindaan pada butiran Objektif Kualiti</li> </ul>                                            |
| 01 SEPTEMBER 2025 | 05/05                      | M/S 21/50                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pindaan pada peralatan untuk pemeriksaan dan pengukuran</li> </ul>                          |
|                   |                            | M/S 43/50                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pindaan pada Keperluan Pihak-pihak Berkempringan.</li> </ul>                                |
|                   |                            | M/S 48/50                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pindaan pada Objektif Kualiti</li> </ul>                                                    |

| ISI KANDUNGAN                                            | MUKA SURAT |
|----------------------------------------------------------|------------|
| <b>1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI</b>              |            |
| 1.1 PENDAHULUAN                                          | 1          |
| 1.2 TUJUAN                                               | 1          |
| <b>2.0 MAKLUMAT ORGANISASI</b>                           |            |
| 2.1 SEJARAH DAN LATAR BELAKANG                           | 1-3        |
| 2.2 CARTA ORGANISASI                                     | 3          |
| 2.3 VISI                                                 | 4          |
| 2.4 MISI                                                 | 4          |
| 2.5 MISI PERKHIDMATAN PELANGGAN MPLBP                    | 4          |
| 2.6 DASAR KUALITI MPLBP                                  | 4          |
| 2.7 FUNGSI                                               | 5-6        |
| 2.8 UNDANG-UNDANG YANG DIKUATKUASAKAN                    | 6          |
| <b>3.0 SKOP PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI</b>    |            |
| 3.1 SKOP                                                 | 6          |
| 3.2 PENGECUALIAN KLAUSA                                  | 7          |
| 3.3 ALAMAT ORGANISASI                                    | 7          |
|                                                          | 7          |
| <b>4.0 KONTEKS ORGANISASI</b>                            |            |
| 4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA                   | 8          |
| 4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK BERKEPENTINGAN | 8-9        |
| 4.3 MENENTUKAN SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI            | 9          |
| 4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA       | 9-11       |
| <b>5.0 KEPIMPINAN</b>                                    |            |
| 5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN                              | 11         |
| 5.1.1 AM                                                 | 11-15      |
| 5.1.2 TUMPUAN KEPADA PELANGGAN                           | 15         |
| 5.2 DASAR                                                | 16         |
| 5.2.1 MEWUJUDKAN DASAR KUALITI                           | 16         |
| 5.2.2 PENGHEBAHAN DASAR KUALITI                          | 16         |
| 5.3 PERANAN, TANGGUNGJAWAB DAN KUASA                     | 16-17      |

|                                                                |       |
|----------------------------------------------------------------|-------|
| <b>6.0 PERANCANGAN</b>                                         | 17-18 |
| 6.1 TINDAKAN UNTUK MENANGANI RISIKO DAN PELUANG                | 18    |
| 6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA         |       |
| 6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN                                      | 19    |
| <b>7.0 SOKONGAN</b>                                            |       |
| 7.1 SUMBER                                                     | 19    |
| 7.1.1 AM                                                       | 19    |
| 7.1.2 MANUSIA (SUMBER MANUSIA)                                 | 20    |
| 7.1.3 INFRASTRUKTUR                                            | 20    |
| 7.1.4 PERSEKITARAN UNTUK OPERASI PROSES-PROSES                 | 21    |
| 7.1.5 PERALATAN UNTUK PEMERIKSAAN DAN PENGUKURAN               | 21    |
| 7.1.6 PENGETAHUAN ORGANISASI                                   | 22    |
| 7.2 KEKOMPETENAN                                               | 23    |
| 7.3 KESEDARAN                                                  | 23    |
| 7.4 KOMUNIKASI                                                 | 24    |
| 7.5 MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN                                 | 24-26 |
| <b>8.0 OPERASI</b>                                             |       |
| 8.1 PERANCANGAN DAN KAWALAN OPERASI                            | 26    |
| 8.2 KEPERLUAN PERKHIDMATAN                                     | 27    |
| 8.2.1 KOMUNIKASI PELANGGAN                                     | 28    |
| 8.2.2 MENENTUKAN KEPERLUAN PERKHIDMATAN                        | 28    |
| 8.2.3 SEMAKAN KEPERLUAN PERKHIDMATAN                           | 29    |
| 8.2.4 PERUBAHAN KEPADA KEPERLUAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN       | 29    |
| 8.3 REKABENTUK DAN PEMBANGUNAN                                 | 29    |
| 8.4 KAWALAN PROSES, PRODUK DAN PERKHIDMATAN OLEH PEMBEKAL LUAR | 29    |
| 8.4.1 AM                                                       | 29    |
| 8.4.2 JENIS DAN TAKAT KAWALAN                                  | 30    |
| 8.4.3 MAKLUMAT UNTUK PEMBEKAL LUAR                             | 30    |
| 8.5 PENGELUARAN DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN                    | 30    |
| 8.5.1 KAWALAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN                          | 30-31 |
| 8.5.2 IDENTIFIKASI DAN KEMUDAHKESANAN                          | 31    |
| 8.5.3 HARTA MILIK PELANGGAN ATAU PEMBEKAL                      | 32    |
| 8.5.4 PENGEKALAN (PEMELIHARAAN)                                | 32-33 |

|                 |                                                |       |
|-----------------|------------------------------------------------|-------|
| 8.5.5           | AKTIVITI SELEPAS PENGHANTARAN                  | 32    |
| 8.5.6           | KAWALAN PERUBAHAN                              | 33    |
| 8.6             | PELEPASAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN              | 34    |
| 8.7             | KAWALAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN TAKAKUR        | 35    |
| <b>9.0</b>      | <b>PENILAIAN PRESTASI</b>                      |       |
| 9.1             | PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN | 35    |
| 9.1.1           | AM                                             | 35    |
| 9.1.2           | KEPUASAN PELANGGAN                             | 36    |
| 9.1.3           | ANALISIS DAN PENILAIAN                         | 36    |
| 9.2             | AUDIT DALAMAN                                  | 37    |
| 9.3             | KAJIAN SEMULA PENGURUSAN                       | 38    |
| 9.3.1           | AM                                             | 38    |
| 9.3.2           | INPUT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN                 | 38    |
| 9.3.3           | OUTPUT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN                | 39    |
| <b>10.0</b>     | <b>PENAMBAHBAIKAN</b>                          |       |
| 10.1            | AM                                             | 40    |
| 10.2            | KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN            | 40    |
| 10.3            | PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN                      | 41    |
| <b>LAMPIRAN</b> |                                                |       |
| MK.MPLBP (L1)   | – CARTA ORGANISASI                             | 42    |
| MK.MPLBP (L2)   | – KEPERLUAN PIHAK BERKEPENTINGAN               | 43    |
| MK.MPLBP (L3)   | – CARTA INTERAKSI PROSES                       | 44    |
| MK.MPLBP (L4)   | – SENARAI PROSEDUR                             | 45-47 |
| MK.MPLBP (L5)   | – OBJEKTIF KUALITI                             | 48-49 |
| MK.MPLBP (L6)   | – FORMAT PLAN TINDAKAN OBJEKTIF KUALITI        | 50    |

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>1/50</b>              |

## **1.0 PENGENALAN KEPADA MANUAL KUALITI**

### **1.1 PENDAHULUAN**

Manual kualiti ini adalah berdasarkan kepada keperluan MS ISO 9001:2015. Manual ini mengandungi Maklumat Organisasi, Dasar Kualiti, Objektif Kualiti dan pemakaian klausa Standard MS ISO 9001:2015 di dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan (MPLBP).

Manual Kualiti ini disediakan berasaskan kepada Standard MS ISO 9001:2015. Manual Kualiti ini disokong dengan Prosedur Kualiti dan dokumen-dokumen sokongan yang berkaitan.

### **1.2 TUJUAN**

Tujuan manual ini adalah untuk:

- (a) Menerangkan maklumat am mengenai MPLBP;
- (b) Menjelaskan Sistem Pengurusan Kualiti yang dilaksanakan oleh MPLBP berdasarkan MS ISO 9001:2015.

## **2.0 MAKLUMAT ORGANISASI**

### **2.1 SEJARAH DAN LATARBELAKANG**

2.1.1 Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan (MPLBP) dinaiktaraf daripada Majlis Daerah Langkawi pada 16 Disember 2002, melalui Warta Kerajaan Negeri. Keluasan kawasan pentadbiran MPLBP ialah 48,313.50 Hektar.

Pada dasarnya bidang tugas Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan meliputi perancangan fizikal, ekonomi serta sosial ke arah kemantapan pembangunan bandar di Langkawi dan memberikan perkhidmatan

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>2/50</b>              |

perbandaran yang efisien serta bertanggungjawab terhadap perancangan dan pembangunan bandar.

Pentadbiran Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan sentiasa bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas-tugas yang diamanahkan secara cekap dan berkesan. Seajar dengan itu, MPLBP akan sentiasa berusaha untuk memberi dan melaksana perkhidmatan-perkhidmatan berkualiti demi kecemerlangan, kepuasan dan keselesaan penduduk, dan pembayar cukai.

2.1.2 Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan melaksanakan fungsi-fungsinya menggunakan Akta Kerajaan Tempatan 1976 (AKTA 171) dan melaluinya MPLBP boleh melaksanakan aktiviti dan menguatkuasakan dasar serta peraturan-peraturan yang berkaitan dengan hal ehwal Pihak Berkuasa Tempatan. Antara **fungsi** MPLBP ialah :-

- i) Merancang dan mengawal pembangunan berdasarkan Rancangan Tempatan Daerah Langkawi.
- ii) Melesen dan mengawal perniagaan, iklan dan penjaja.
- iii) Menyelaras dan membantu pembangunan di Langkawi.
- iv) Mengawal bangunan, pengiklanan dan papan tanda.
- v) Menyelia dan menyelenggara pengindahan bandar dan landskap dalam keadaan indah dan menarik.
- vi) Membina dan menyelenggara sistem infrastruktur bagi tempat-tempat pelancongan utama di seluruh Pulau Langkawi.

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>3/50</b>              |

- vii) Menyedia dan menyelenggara kemudahan awam seperti pasar, gerai, tandas awam, taman permainan kanak-kanak, pondok bas dan kemudahan rekreasi.
- viii) Memantau pelupusan sisa pepejal dan pembersihan bandar.
- ix) Memberi perkhidmatan kesihatan, kawalan makanan, kebersihan pusat jualan makanan dan kawalan penyakit berjangkit.
- x) Mempertingkatkan kemudahan-kemudahan asas, menaiktaraf kampung dan menggalakkan kegiatan ekonomi yang berdaya maju.
- xi) Meningkatkan kutipan cukai taksiran.

## 2.2 CARTA ORGANISASI

- 2.2.1 Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan diketuai oleh **YDP** dan dianggotai oleh **Ahli Majlis** yang dilantik oleh Kerajaan Negeri Kedah yang dipertanggungjawabkan berkaitan dengan dasar-dasar Majlis dan proses membuat keputusan.
- 2.2.2 Dalam hal yang berkaitan dengan pengurusan dan pentadbiran, YDP dibantu oleh **Setiausaha, Ketua Jabatan dan keseluruhan anggota MPLBP**.
- 2.2.3 Carta Organisasi Majlis Perbandaran Langkawi, rujuk **MK.MPLBP (L1)**

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>4/50</b>              |

### **2.3 VISI**

Menjadikan Pulau Langkawi sebagai destinasi Pelancongan bertaraf dunia.

### **2.4 MISI**

Menjadikan Majlis Perbandaran Langkawi Bandaraya Pelancongan sebagai sebuah Pihak Berkuasa Tempatan yang cekap dan berwibawa ke arah pembentukan sebuah masyarakat bandar yang progresif dan dinamik di samping mengekalkan keindahan alam semula jadi yang menjadikan tarikan utama pelancong dalam dan luar negara.

### **2.5 MISI PERKHIDMATAN PELANGGAN MPLBP**

MPLBP komited dalam memberikan layanan yang efisien dan mesra kepada pelanggan.

### **2.6 DASAR KUALITI MPLBP**

“MPLBP komited kepada penyampaian perkhidmatan perbandaran yang cekap dan berkesan untuk memenuhi keperluan pelanggan. Pelaksanaan sistem pengurusan kualiti akan ditambahbaik secara berterusan ke arah pembentukan bandar pelancongan yang progresif dan mampan.”

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>5/50</b>              |

## 2.7 FUNGSI

Dalam mencapai matlamat, MPLBP melaksanakan **fungsi-fungsi** berikut:

- i) Melipatgandakan usaha-usaha menambah dan mempelbagaikan punca hasil dalam usaha mengurangkan kebergantungan ke atas hasil cukai taksiran.
- ii) Mempertingkatkan kemahiran dan kecekapan perkhidmatan perbandaran selaras dengan kehendak, citarasa dan keselesaan penduduk.
- iii) Mempertingkatkan pengindahan kawasan dan kawalan kebersihan serta kesihatan.
- iv) Menggalakkan pembangunan fizikal selaras dengan polisi perancangan negeri mengikut keutamaan yang ditetapkan.
- v) Menambah pemilikan tanah-tanah kerajaan dalam kawasan Bandar Langkawi untuk dibangunkan sebagai projek komersil / pelaburan hartanah.
- vi) Mengkaji semula kadar sewaan gerai-gerai yang telah dinaiktaraf di samping meningkatkan operasi tunggakan sewa gerai.
- vii) Menambah dan memperhebatkan lagi kempen-kempen kebersihan, kursus dan gotong royong di kalangan para peniaga dan penduduk setempat.
- viii) Menambah dan meningkatkan kemahiran dan kecekapan kakitangan Majlis melalui pelbagai kursus, latihan serta seminar-seminar dalaman mahupun luaran.
- ix) Menyelenggara dan membaikpulih secara menyeluruh kemudahan awam sediaada seperti tandas awam, taman permainan dan sebagainya.

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>6/50</b>              |

- x) MPLBP melaksanakan fungsi-fungsi dengan meningkatkan sistem penyampaian secara lebih berkesan melalui penggunaan aplikasi secara atas talian (online) seperti Sistem E-PBT & OSC Online.

## **2.8 UNDANG-UNDANG YANG DIKUATKUASAKAN**

- 2.4.1 Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta171)
- 2.4.2 Akta Perancang Bandar dan Desa 1976 (Akta 172)
- 2.4.3 Akta Jalan, Parit dan Bangunan 1974( Akta 133 )
- 2.4.4 Akta Makanan 1983
- 2.4.5 Akta Pengangkutan Jalan 1987
- 2.4.6 Akta Pengurusan Strata 2013 (Akta 757)
- 2.4.7 Kanun Tanah Negara 1965
- 2.4.8 Undang-undang Kecil yang digunapakai oleh MPLBP
- 2.4.9 Arahan –arahan Pihak Atasan
- 2.4.10 Dasar-dasar yang digunapakai oleh MPLBP

## **3.0 SKOP PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI**

### **3.1 SKOP**

MPLBP melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti bagi proses-proses berikut:-

Pengurusan Perkhidmatan Perbandaran merangkumi Perkhidmatan, Pengurusan, dan Penyelenggaraan bagi Kawalan Pembangunan, Cukai Taksiran, Kawalan Perniagaan, Perundangan dan Penguatkuasaan serta Infrastruktur.

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>7/50</b>              |

### 3.2 PENGECUALIAN KLAUSA

Klausu berikut dikecualikan di dalam skop pelaksanaan sistem pengurusan kualiti MPLBP:

| <b>Klausu</b> | <b>Keperluan ISO 9001</b>                           | <b>Justifikasi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.3           | Reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan | Klausu ini tidak berkaitan kerana MPLBP tidak terlibat dengan sebarang aktiviti atau proses rekabentuk dan pembangunan. Semua perkhidmatan yang disampaikan adalah tertakluk kepada arahan, pekeliling, undang-undang, akta dan peraturan yang terpakai untuk Pihak Berkuasa Tempatan. |

### 3.3 ALAMAT ORGANISASI

Majlis Perbandaran Langkawi  
Bandaraya Perlancongan,  
Persiaran Putra,  
07000 Langkawi,  
Kedah Darul Aman.

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>8/50</b>              |

## **4.0 KONTEKS ORGANISASI**

### **4.1 MEMAHAMI ORGANISASI DAN KONTEKSNYA**

MPLBP menentukan isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan tujuan dan hala tuju strategik yang menjejaskan keupayaan untuk mencapai hasil yang dihasratkan daripada pelaksanaan sistem pengurusan kualiti.

MPLBP akan memantau dan mengemaskini maklumat berkaitan isu luaran dan isu dalaman ini dari semasa ke semasa.

Isu luaran dan isu dalaman yang telah dikenalpasti dinyatakan di dalam Pelan Strategik MPLBP.

### **4.2 MEMAHAMI KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK BERKEPENTINGAN**

Disebabkan oleh kesan atau kesan berpotensi kepada keupayaan MPLBP untuk menyediakan produk dan perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggan dan keperluan undang-undang dan peraturan berkaitan secara konsisten, MPLBP telah menentukan:

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

MPLBP akan memantau dan mengemaskini maklumat mengenai pihak berkepentingan dan keperluan yang berkaitan dari semasa ke semasa.

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>9/50</b>              |

Pihak-pihak berkepentingan telah dikenalpasti di dalam Pelan Strategik MPLBP. Perincian keperluan dan jangkaan pihak berkepentingan yang berkaitan dinyatakan di dalam **MK.MPLBP (L2)**.

#### **4.3 MENENTUKAN SKOP SISTEM PENGURUSAN KUALITI**

Di dalam penentuan skop pelaksanaan, MPLBP telah mempertimbangkan:

- a. Isu luaran dan dalaman yang dirujuk dalam Klausula 4.1 Manual Kualiti;
- b. Keperluan pihak berkepentingan yang dirujuk dalam Klausula 4.2 Manual Kualiti;
- c. Produk dan perkhidmatan MPLBP.

Skop pelaksanaan dan pengecualian klausula serta justifikasi pengecualiannya dinyatakan di dalam Klausula 3.0 Manual Kualiti ini.

#### **4.4 SISTEM PENGURUSAN KUALITI DAN PROSES-PROSESNYA**

MPLBP mewujudkan, melaksana, menyelenggara dan menambahbaik secara berterusan sistem pengurusan kualiti, termasuk proses yang diperlukan dan interaksinya, selaras dengan keperluan Standard ISO 9001:2015.

MPLBP telah menentukan proses yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti dan pemakaiannya dalam seluruh MPLBP. Carta Interaksi Proses ialah seperti di dalam **MK.MPLBP (L3)**.

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>10/50</b>             |

MPLBP:

- a) Menyediakan Prosedur Kualiti untuk menerangkan dan menyokong operasi proses-proses yang berkaitan;
- b) Menyelenggara rekod-rekod yang diperlukan untuk keyakinan bahawa proses-proses telah dilaksanakan seperti dirancang.

MPLBP telah membangunkan dokumentasi yang berkaitan untuk pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti seperti di dalam **MK.MPLBP (L4)**.

Struktur Dokumentasi Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015 MPLBP adalah seperti berikut:

## **I Manual Kualiti**

Manual Kualiti adalah dokumen utama yang memberi penerangan ringkas mengenai Sistem Pengurusan Kualiti MPLBP termasuk pemakaian klausa-klausa dalam Standard MS ISO 9001:2015 di dalam proses-proses di MPLBP.

## **II Prosedur Kualiti**

Prosedur adalah dokumen yang menggariskan secara terperinci langkah-langkah yang perlu dipatuhi di dalam pelaksanaan sesuatu proses.

## **III Dokumen Sokongan**

Dokumen sokongan adalah dokumen yang terdiri dari borang-borang dan senarai semak, undang-undang kecil, pekeliling-pekeliling kerajaan, garis panduan-garis panduan dan dokumen-dokumen luaran lain yang berkaitan.

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>11/50</b>             |

#### **IV Rekod**

Rekod diwujudkan sebagai bukti pelaksanaan sesuatu proses atau aktiviti.

### **5.0 KEPIMPINAN**

#### **5.1 KEPIMPINAN DAN KOMITMEN**

##### **5.1.1 AM**

Yang Dipertua MPLBP memberikan komitmen di dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti dengan:

- a) Mengambil akauntabiliti ke atas keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- b) Memastikan dasar kualiti dan objektif kualiti disediakan dan selaras dengan konteks dan halatuju strategik MPLBP;
- c) Memastikan penggabungan keperluan sistem pengurusan kualiti dengan proses-proses di MPLBP;
- d) Menggalakkan penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko;
- e) Memastikan sumber yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti tersedia;
- f) Menyampaikan kepentingan pengurusan kualiti yang berkesan serta pematuhan ke atas keperluan sistem pengurusan kualiti;
- g) Memastikan sistem pengurusan kualiti mencapai hasil yang dihasratkan;

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>12/50</b>             |

- h) Melibat, mengarah dan menyokong mereka yang berkenaan supaya menyumbang ke arah keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- i) Menggalakkan penambahbaikan berterusan;
- j) Menyokong peranan pegawai-pegawai yang berkenaan untuk menunjukkan kepimpinan yang bersesuaian dengan bidang tanggungjawab masing-masing.

Untuk tujuan pemantauan dan keberkesanan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti, Jawatankuasa ISO telah diwujudkan. Jawatankuasa ISO dipengerusikan oleh Wakil Pengurusan iaitu Setiausaha MPLBP. Jawatankuasa ISO akan bermesyuarat dari semasa ke semasa berdasarkan keperluan, untuk membincangkan isu-isu berkaitan pelaksanaan SPK di MPLBP. Struktur Jawatankuasa ISO MPLBP ialah seperti berikut:

**i. Wakil Pengurusan (Pengerusi Jawatankuasa)**

Fungsi utama:

- Memantau status keseluruhan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti;
- Mepengerusikan mesyuarat Jawatankuasa ISO.

**ii. Timbalan Wakil Pengurusan**

Fungsi utama:

- Membantu fungsi Wakil Pengurusan.

**iii. Pegawai Kualiti**

Fungsi utama:

|                                                                                   |                |                  |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|-------------------|
|  | MANUAL KUALITI | NO.PROSEDUR      | MK.MPLBP          |
|                                                                                   |                | NO. KELUARAN     | 05                |
|                                                                                   |                | NO. PINDAAN      | 05                |
|                                                                                   |                | TARIKH KUATKUASA | 01 SEPTEMBER 2026 |
|                                                                                   |                | MUKA SURAT       | 13/50             |

- Memantau status pelaksanaan sistem pengurusan kualiti secara keseluruhan;
- Mengemaskini Manual Kualiti dari semasa ke semasa;
- Memastikan keperluan di dalam Manual Kualiti dilaksanakan oleh pelaksana proses yang berkaitan;
- Pegawai rujukan utama di dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti;
- Menguruskan urusan audit pensijilan;
- Memastikan pelaksanaan serta menguruskan pelaksanaan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan;
- Memastikan pelaksanaan dan pengemaskinian Prosedur Tindakan Pembetulan dan Prosedur MKSP;

#### iv. Pegawai Dokumen

Fungsi utama:

- Memastikan pelaksanaan dan pengemaskinian Prosedur Kawalan Dokumen;
- Mengawal dokumentasi sistem pengurusan kualiti mengikut keperluan Standard dan prosedur terutamanya berkaitan pindaan;
- Menyimpan dan mengawal Dokumen Asal (hardcopy) serta salinan **softcopy**.

#### v. Pegawai Rekod

Fungsi utama:

- Memastikan pelaksanaan dan pengemaskinian Prosedur Pengurusan Rekod;

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>14/50</b>             |

#### **vi. Ketua Audit Dalam**

Fungsi utama:

- Memastikan pelaksanaan dan pengemaskinian Prosedur Audit Dalam;
- Merancang pelaksanaan Audit Dalam dan menyediakan Plan Audit;
- Memantau pelaksanaan Audit Dalam serta memantau status penutupan NCR dan OFI;
- Membuat kompilasi dan pemfailan semua rekod-rekod Audit Dalam;

#### **vii. Pegawai Pengurusan Risiko**

Fungsi utama:

- Memastikan pelaksanaan pelaksanaan dan pengemaskinian Prosedur Pengurusan Risiko;
- Memantau pelaksanaan pengurusan risiko dan memastikan pengemaskinian Daftar Risiko dari semasa ke semasa;
- Melaksanakan Mesyuarat Jawatankuasa Pengurusan Risiko sekurang-kurangnya setiap 6 bulan sekali;
- Membuat kompilasi dan pemfailan salinan semua Daftar Risiko untuk rujukan;

#### **viii. Pegawai Objektif Kualiti**

Fungsi utama:

- Membuat kompilasi dan pemfailan laporan pencapaian Objektif Kualiti secara berkala (2 kali setahun);

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>15/50</b>             |

- Memantau pelaksanaan Plan Tindakan Objektif Kualiti dan memastikan pengemaskiniannya dari semasa ke semasa;
- Membuat kompilasi dan pemfailan salinan semua Plan Tindakan Objektif Kualiti untuk rujukan.

#### **ix. Pegawai ISO Bahagian / Unit**

Fungsi utama:

- Memastikan pelaksanaan proses mengikut prosedur berkaitan;
- Memastikan pengemaskinian prosedur berkaitan dari semasa ke semasa;
- Memastikan pengemaskinian Daftar Risiko dan Plan Tindakan Objektif Kualiti dari semasa ke semasa.

#### **5.1.2 TUMPUAN KEPADA PELANGGAN**

Yang Dipertua MPLBP menunjukkan kepimpinan dan komitmen berkaitan tumpuan kepada pelanggan dengan memastikan:

- Keperluan pelanggan, keperluan undang-undang dan peraturan berkaitan ditentukan, difahami, dan dipenuhi secara konsisten;
- Risiko dan peluang yang boleh menjejaskan pematuhan penyampaian perkhidmatan dan keupayaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan ditangani;
- Fokus untuk sentiasa meningkatkan kepuasan pelanggan.

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>16/50</b>             |

## **5.2 DASAR**

### **5.2.1 MEWUJUDKAN DASAR KUALITI**

Yang Dipertua MPLBP telah mewujudkan, melaksana dan mengekalkan dasar kualiti yang:

- a) Sesuai dengan tujuan dan konteks organisasi serta menyokong hala tuju strategik MPLBP;
- b) Menyediakan rangka kerja untuk menetapkan objektif kualiti;
- c) Merangkumi komitmen untuk memenuhi keperluan yang terpakai;
- d) Merangkumi komitmen untuk penambahbaikan berterusan sistem pengurusan kualiti.

Dasar Kualiti MPLBP dinyatakan di dalam Klausa 2.5 Manual Kualiti ini.

### **5.2.2 PENGHEBAHAN DASAR KUALITI**

Dasar Kualiti dihebah serta dipamerkan di lokasi-lokasi bersesuaian untuk difahami oleh semua kakitangan MPLBP. Dasar Kualiti juga dimuatnaik di dalam website dan laman sosial MPLBP untuk tujuan penghebahan kepada pihak-pihak berkepentingan.

## **5.3 PERANAN, TANGGUNGJAWAB DAN KUASA**

Yang Dipertua MPLBP memastikan tanggungjawab dan kuasa ditetapkan, dihebah dan difahami di dalam MPLBP.

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>17/50</b>             |

Yang Dipertua MPLBP menetapkan tanggungjawab dan kuasa untuk:

- a) Memastikan sistem pengurusan kualiti memenuhi keperluan Standard ISO 9001:2015;
- b) Memastikan proses-proses dapat menyampaikan output yang dihasratkan;
- c) Melaporkan prestasi sistem pengurusan kualiti kepada Yang Dipertua MPLBP dan peluang untuk penambahbaikan, khususnya kepada Yang Dipertua MPLBP;
- d) Memastikan fokus kepada pelanggan ditingkatkan di seluruh MPLBP;
- e) Memastikan integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan apabila perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dirancang dan dilaksanakan.

Di dalam pelaksanaan proses sistem pengurusan kualiti, tanggungjawab dan kuasa dinyatakan di dalam Prosedur dan Fail Meja yang diwujudkan.

## **6.0 PERANCANGAN**

### **6.1 TINDAKAN UNTUK MENANGANI RISIKO DAN PELUANG**

Di dalam merancang untuk sistem pengurusan kualiti, MPLBP mengambil kira isu yang dirujuk dalam Klausula 4.1 dan keperluan yang dirujuk dalam Klausula 4.2 dan menentukan risiko dan peluang yang perlu ditangani untuk:

- a) Memberi jaminan bahawa sistem pengurusan kualiti boleh mencapai hasil yang diinginkan;
- b) Meningkatkan kesan yang diinginkan;

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>18/50</b>             |

- c) Mencegah, atau mengurangkan kesan yang tidak diingini;
- d) Mencapai penambahbaikan.

Di dalam menguruskan risiko, MPLBP melaksanakan Pengurusan Risiko. Risiko yang dikenalpasti didaftar di dalam Daftar Risiko untuk tujuan pemantauan.

Di dalam menguruskan Pelan Tindakan/ Program, ianya telah dikenalpasti di dalam Pelan Strategi MPLBP (Pelan Tindakan).

### **Dokumen Berkaitan**

#### **PK (P).MPLBP.05 - Pengurusan Risiko**

## **6.2 OBJEKTIF KUALITI DAN PERANCANGAN UNTUK MENCAPAINYA**

Objektif Kualiti telah diwujudkan seperti dinyatakan di dalam **MK.MPLBP (L5)**.

Objektif Kualiti dihebahkan kepada semua kakitangan yang berkaitan untuk difahami. Pencapaiannya juga akan dipantau dari semasa ke semasa.

Di dalam perancangan untuk mencapai sasaran yang ditetapkan, Plan Tindakan Objektif Kualiti telah diwujudkan untuk setiap objektif kualiti ini. Format untuk Plan Tindakan Objektif Kualiti ini ialah seperti di dalam **MK.MPLBP (L6)** . Sekiranya Objektif Kualiti tidak mencapai sasaran ditetapkan, tindakan pembetulan akan dilaksanakan dan Plan Tindakan Objektif Kualiti akan dikemaskini.

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>19/50</b>             |

### **6.3 PERANCANGAN PERUBAHAN**

Apabila terdapat keperluan untuk perubahan kepada proses di dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti, perubahan tersebut hendaklah dilaksanakan dengan terancang.

Jika perubahan melibatkan pindaan kepada proses kerja di dalam Prosedur, ianya akan dibincang di peringkat Jabatan / Bahagian / Unit yang berkaitan sebelum ianya diangkat untuk kelulusan pengurusan merujuk kepada Prosedur Kawalan Dokumen.

Jika perubahan yang ingin dilakukan merupakan perubahan yang besar, Kertas Cadangan yang memperincikan perubahan yang ingin dilakukan perlu disediakan. Ianya perlu dibincang dan dibawa ke Mesyuarat Pengurusan untuk kelulusan. Di mana perlu, ianya akan diangkat kepada pihak yang berkaitan untuk kelulusan sebelum pelaksanaannya.

## **7.0 SOKONGAN**

### **7.1 SUMBER**

#### **7.1.1 AM**

MPLBP menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan merangkumi sumber kewangan dan sumber manusia untuk mewujudkan, melaksanakan, menyelenggara dan menambahbaik secara berterusan sistem pengurusan kualiti.

#### **Dokumen Berkaitan**

**PK(U).MPLBP.02 - Anggaran Belanjawan**

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>20/50</b>             |

### **7.1.2 MANUSIA (SUMBER MANUSIA)**

MPLBP menentukan dan menyediakan kakitangan yang diperlukan untuk keberkesanan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti dan untuk kawalan ke atas proses-prosesnya.

Jika terdapat keperluan untuk penambahan atau pengisian perjawatan, permohonan akan dibuat mengikut kaedah dan saluran yang ditetapkan.

### **7.1.3 INFRASTRUKTUR**

MPLBP menentukan, menyediakan dan menyelenggarakan infrastruktur yang diperlukan bagi operasi proses-prosesnya dan untuk mencapai pematuhan penyampaian perkhidmatan.

Infrastruktur ini merangkumi:

- a) Bangunan pejabat termasuk kemudahan seperti lif, penghawa dingin, sistem pencegahan kebakaran dan lain-lain;
- b) Peralatan untuk operasi,
- c) Kenderaan jabatan dan jentera untuk operasi;
- d) Teknologi maklumat dan komunikasi.

#### **Dokumen Berkaitan**

**PK(S).MPLBP.JKP.04 - Penyelenggaraan ICT**

**PK(S).MPLBP.KAJ.01 - Penyelenggaraan Aset MPLBP**

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>21/50</b>             |

#### **7.1.4 PERSEKITARAN UNTUK OPERASI PROSES-PROSES**

MPLBP menentukan, menyediakan dan menyelenggara persekitaran yang diperlukan bagi operasi proses-prosesnya dan untuk mencapai pematuhan penyampaian perkhidmatan.

MPLBP menyediakan persekitaran kerja yang kondusif dan selesa bagi memastikan warga kerjanya dapat melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti yang berkesan.

Persekitaran yang kondusif juga disediakan terutamanya di kaunter pelanggan untuk memastikan keselesaan pelanggan yang berurusan dengan MPLBP.

#### **7.1.5 PERALATAN UNTUK PEMERIKSAAN DAN PENGUKURAN**

Klausu ini digunapakai di dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di MPLBP bagi tujuan kesahihan hasil pemeriksaan atau pengukuran, MPLBP mengenalpasti peralatan yang perlu dikalibrasi atau diverifikasi secara berkala. Peralatan yang dibuat kalibrasi atau verifikasi akan dilabel statusnya berdasarkan tarikh kalibrasi atau verifikasi yang telah dibuat. Rekod-rekod berkaitan keputusan kalibrasi atau verifikasi akan disimpan.

Peralatan yang perlu dikalibrasi atau diverifikasi ialah seperti berikut:

- i) Alatan Pengukuran Digital (laser) – Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta (3 tahun sekali).
- ii) Alatan dan system (Handheld) – Jabatan Penguatkuasaan (Setiap tahun)

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>22/50</b>             |

### **7.1.6 PENGETAHUAN ORGANISASI**

MPLBP menentukan pengetahuan yang diperlukan untuk pelaksanaan proses-proses dan untuk mencapai pematuhan produk dan perkhidmatan.

Di dalam perkongsian pengetahuan organisasi, MPLBP akan melaksanakan Sesi Perkongsian Pengetahuan (*Knowledge Sharing*) dari semasa ke semasa. Perancangan perlu diselaraskan oleh Pegawai Latihan manakala pelaksanaannya di bawah tanggungjawab Jabatan / Unit yang berkaitan. Rekod pelaksanaan (seperti Senarai Kehadiran dan Nota) akan disimpan oleh Unit Latihan.

Di samping itu, MPLBP mewujudkan “*Knowledge Center*” (di dalam server) untuk memuatnaik sebarang maklumat atau pengetahuan untuk tujuan pengkongsian. Pegawai Kualiti bertanggungjawab menyelaraskan dan memastikan “*Knowledge Center*” sentiasa dikemaskini dengan maklumat atau pengetahuan-pengetahuan baru dari semasa ke semasa oleh semua Jabatan dan Unit.

Di samping itu, untuk kursus-kursus tertentu yang dihadiri, laporan kursus yang lengkap akan disediakan oleh peserta terbabit untuk tujuan pengkongsian ilmu. Laporan kursus juga akan dimuatnaik ke dalam server (*Knowledge Center*). Sesi Pengkongsian Ilmu akan dilaksanakan jika terdapat keperluan.

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>23/50</b>             |

Untuk pengurusan sistem maklumat, Manual Operasi atau Manual Troubleshooting untuk sistem yang dibangunkan oleh PL akan disediakan untuk tujuan rujukan.

## 7.2 KEKOMPETENAN

MPLBP:

- Menentukan kekompetenan yang diperlukan kakitangan, yang memberi kesan ke atas prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- Memastikan mereka adalah kompeten berdasarkan pendidikan, latihan atau pengalaman yang bersesuaian;
- Di mana berkenaan, merancang dan mengadakan latihan, kursus atau tindakan lain yang bersesuaian untuk mencapai tahap kompetensi yang dikenalpasti, dan menilai keberkesanannya oleh pegawai atasan menggunakan Borang Penilaian Keberkesanan Latihan;
- Menyelenggara rekod-rekod yang bersesuaian dengan pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman serta mengemaskini Buku Rekod Perkhidmatan.

### Dokumen Berkaitan

**PK(S).MPLBP.JKP.06 – Pengendalian Latihan**

## 7.3 KESEDARAN

MPLBP memastikan semua kakitangan mempunyai kesedaran mengenai:

- Dasar kualiti;
- Objektif kualiti berkaitan;

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>24/50</b>             |

- c) Sumbangan mereka ke arah keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk manfaat daripada prestasi yang telah ditambahbaik;
- d) Implikasi sekiranya tidak memenuhi keperluan sistem pengurusan kualiti.

#### **7.4 KOMUNIKASI**

MPLBP akan mengadakan perjumpaan atau perhimpunan, mesyuarat dan program-program tertentu dari semasa ke semasa untuk berkomunikasi dengan kakitangan dan pelanggan serta pihak berkepentingan berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti.

Komunikasi mengenai maklumat-maklumat berkaitan juga boleh disalurkan melalui laman web, laman sosial, e-mel, *broucher* jabatan dan sebagainya.

#### **7.5 MAKLUMAT YANG DIDOKUMENKAN**

Sistem pengurusan kualiti MPLBP terdiri daripada:

- a) Maklumat yang didokumenkan (dokumen dan rekod) yang diperlukan oleh Standard ISO 9001:2015;
- b) Maklumat yang didokumenkan (dokumen dan rekod) yang ditentukan oleh MPLBP sebagai perlu untuk keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

##### **A. Kawalan Dokumen**

Dokumen-dokumen yang perlu dikawal adalah Manual Kualiti, Prosedur Kualiti dan borang-borang berkaitan (termasuk senarai

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>25/50</b>             |

semak) serta dokumen-dokumen sokongan lain yang berkaitan. Dokumen-dokumen rujukan dalaman dan luaran yang diperlukan untuk pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti juga akan dikenalpasti dan dikawal pengedarannya.

Kawalan terhadap dokumen dijelaskan di dalam prosedur berkaitan.

### **Dokumen Berkaitan**

#### **PK(P).MPLBP.01 - Kawalan Dokumen Kualiti**

### **B. Kawalan Rekod**

MPLBP mewujudkan rekod untuk menyediakan bukti kepatuhan terhadap keperluan dan keberkesanan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti.

Semua rekod adalah mudah dibaca, boleh dikenalpasti dan mudah diperolehi apabila diperlukan.

Semua rekod dan tempoh simpanan didokumenkan pada setiap prosedur berkaitan. Jika rekod yang disimpan dalam media elektronik, sistem “*backup*” akan diwujudkan. Tempoh simpanan dinyatakan di dalam Para 7 setiap prosedur.

Rekod-rekod yang berkaitan juga perlu dilindungi dari segi kerahsian serta dielakkan daripada sebarang pengubahsuaian yang tidak diingini.

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>26/50</b>             |

## **Dokumen Berkaitan**

### **PK(P).MPLBP.02 – Pengurusan Rekod Kualiti**

## **8.0 OPERASI**

### **8.1 PERANCANGAN DAN KAWALAN OPERASI**

MPLBP merancang, melaksanakan dan mengawal proses yang diperlukan bagi memenuhi keperluan penyampaian perkhidmatan, dan melaksanakan tindakan yang ditentukan di dalam Klausula 6, dengan:

- a) Menentukan keperluan perkhidmatan;
- b) Mewujudkan kriteria untuk:
  - 1) Proses-proses;
  - 2) Penerimaan perkhidmatan;
- c) Menentukan sumber yang diperlukan untuk mencapai keakuratan kepada keperluan penyampaian perkhidmatan;
- d) Melaksanakan kawalan ke atas proses menurut kriteria tersebut;
- e) Menentukan, menyelenggara dan menyimpan maklumat yang didokumenkan pada tahap yang diperlukan:
  - 1) Untuk keyakinan bahawa proses-proses telah dilaksanakan mengikut perancangan;
  - 2) Untuk menunjukkan keakuratan kepada keperluan penyampaian perkhidmatan.

MPLBP mengawal perubahan dan menyemak kesan perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk mengurangkan sebarang kesan tidak diingini, di mana perlu.

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>27/50</b>             |

Di mana berkaitan MPLBP juga akan memastikan kawalan terhadap proses sumber luar (lihat Klausa 8.4). Di antara proses sumber luar yang berkaitan ialah seperti kerja-kerja kutipan sisa pepejal, kebersihan awam, kerja-kerja penyelenggaraan infrastruktur serta cetakan dan penghantaran bil cukai harta dan notis Borang E.

## **8.2 KEPERLUAN PERKHIDMATAN**

### **8.2.1 KOMUNIKASI PELANGGAN**

Komunikasi dengan pelanggan merangkumi:

- a) Maklumat perkhidmatan melalui website, broucher jabatan, mesyuarat dan lain-lain;
- b) Pertanyaan pelanggan melalui kaunter pertanyaan, website dan laman sosial, telefon, e-mail dan lain-lain;
- c) Maklumbalas pelanggan melalui kajian kepuasan pelanggan dan peti cadangan;
- d) Pengendalian atau kawalan harta hakmilik pelanggan;
- e) Mewujudkan keperluan khusus untuk pelan kontigensi, apabila berkaitan.

**Dokumen Berkaitan :**

**PK(S).MPLBP.JKP.02 - Pengendalian Maklum Balas Pelanggan**

**PK(S).MPLBP.JKP.03 - Pengendalian Kajian Kepuasan Pelanggan**

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>28/50</b>             |

### **8.2.2 MENENTUKAN KEPERLUAN PERKHIDMATAN**

Apabila menentukan keperluan penyampaian perkhidmatan untuk ditawarkan kepada pelanggan, MPLBP memastikan bahawa:

- a) Keperluan perkhidmatan serta syarat-syarat sesuatu permohonan ditetapkan, termasuk:
  - 1) Sebarang keperluan undang-undang dan peraturan yang digunapakai;
  - 2) Mana-mana keperluan yang dipertimbangkan sebagai perlu oleh MPLBP;
- b) MPLBP boleh memenuhi keperluan perkhidmatan yang ditawarkan.

### **8.2.3 SEMAKAN KEPERLUAN PERKHIDMATAN**

MPLBP memastikan ia memiliki kemampuan untuk memenuhi keperluan perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan. MPLBP akan melakukan semakan sebelum memberikan komitmen untuk menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan; merangkumi:

- a) Keperluan yang dinyatakan oleh pelanggan,
- b) Keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan, tetapi ianya perlu untuk perkhidmatan tersebut, di mana diketahui;
- c) Keperluan yang ditetapkan oleh MPLBP;
- d) Keperluan undang-undang dan peraturan berkaitan;
- e) Keperluan perkhidmatan yang berbeza dengan yang dinyatakan sebelumnya.

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>29/50</b>             |

#### **8.2.4 PERUBAHAN KEPADA KEPERLUAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN**

MPLBP memastikan bahawa apabila berlaku perubahan pada keperluan produk dan perkhidmatan, dokumen yang berkaitan akan dipinda, dan mereka yang berkenaan dimaklumkan mengenai perubahan keperluan tersebut.

### **8.3 REKABENTUK DAN PEMBANGUNAN**

Klausa ini dikecualikan di dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di MPLBP. Justifikasi pengecualian dinyatakan di dalam Klausa 3.2 Manual Kualiti ini.

### **8.4 KAWALAN PROSES, PRODUK DAN PERKHIDMATAN OLEH PEMBEKAL LUAR**

#### **8.4.1 AM**

MPLBP melaksanakan proses perolehan bekalan dan perkhidmatan samada secara pembelian terus, sebutharga atau tender merujuk kepada keperluan yang ditetapkan di dalam Arahan Perbendaharaan dan Pekeliling-pekeliling serta Surat-surat Pekeliling Perbendaharaan yang terkini. Pemilihan pembekal dilakukan mengikut keperluan ditetapkan. Penilaian terhadap prestasi pembekal dan kontraktor pula akan dilaksanakan menggunakan Borang Penilaian Prestasi Pembekal.

#### **Dokumen Berkaitan:**

**PK(U).MPLBP.03 - Perolehan**

**PK(O).MPLBP.KEW.01- Pembayaran Perkhidmatan/Pembekal**

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>30/50</b>             |

#### **8.4.2 JENIS DAN TAKAT KAWALAN**

MPLBP sentiasa memastikan setiap bekalan atau perkhidmatan yang dibekalkan oleh pembekal disahkan lengkap dan memenuhi spesifikasi yang ditetapkan semasa penerimaan. Pengesahan penerimaan dilakukan oleh kakitangan Bahagian atau Unit yang menerima barangan atau perkhidmatan yang dibekalkan. Pengesahan penerimaan ini akan dicatat pada Inden Kerja, Pesanan Tempatan (LO) dan Nota Serahan (DO).

#### **8.4.3 MAKLUMAT UNTUK PEMBEKAL LUAR**

MPLBP memastikan kecukupan keperluan dan maklumat sebelum berkomunikasi dengan pembekal luar. Maklumat untuk pembekal boleh dalam bentuk samada melalui Pesanan Tempatan (LO), Surat Lantikan, Inden Kerja dan Kontrak Perjanjian.

### **8.5 PENGELUARAN DAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN**

#### **8.5.1 KAWALAN PENYEDIAAN PERKHIDMATAN**

MPLBP melaksanakan penyediaan perkhidmatan di dalam keadaan terkawal.

Keadaan terkawal termasuk, di mana berkenaan:

- a) Kewujudan dokumen dan rekod yang menetapkan:
  - 1) Ciri-ciri perkhidmatan dibekalkan, atau aktiviti yang dilaksanakan;

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>31/50</b>             |

- 2) Hasil yang ingin dicapai;
  - b) Kewujudan dan penggunaan peralatan yang sesuai untuk pemeriksaan dan pengukuran;
  - c) Pelaksanaan aktiviti pemantauan dan pengukuran di peringkat yang sesuai untuk mengesahkan kriteria untuk kawalan ke atas proses dan kriteria perkhidmatan telah dipenuhi;
  - d) Penggunaan infrastruktur (termasuk jentera dan peralatan) yang sesuai untuk pengoperasian proses;
  - e) Pelantikan orang kompeten; termasuk sebarang kelayakan yang diperlukan, jika berkaitan;
  - f) Validasi, ke atas keupayaan untuk mencapai hasil penyediaan perkhidmatan yang dirancang, di mana output yang dihasilkan tidak boleh dibuat pengesahan melalui pemantauan dan pengukuran;
  - g) Pelaksanaan tindakan untuk mencegah kesilapan manusia;
  - h) Pelaksanaan aktiviti kelulusan, penghantaran dan selepas penghantaran.

#### **Dokumen Berkaitan:**

#### **Prosedur-prosedur Kualiti untuk proses utama**

### **8.5.2 IDENTIFIKASI DAN KEMUDAHKESANAN**

Di mana perlu, MPLBP mengenalpasti produk atau perkhidmatan dan statusnya dengan cara yang sesuai sepanjang proses penyampaian perkhidmatan.

Untuk tujuan kemudahan, MPLBP menggunakan kaedah yang bersesuaian. Di antaranya seperti nombor

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>32/50</b>             |

rujukan permohonan, nombor fail, nombor akaun dan sebagainya.

### **8.5.3 HARTA MILIK PELANGGAN ATAU PEMBEKAL**

MPLBP menjaga dengan baik harta milik pelanggan termasuk maklumat berkaitan pelanggan atau pembekal luaran semasa ianya berada di bawah kawalan MPLBP atau digunakan oleh MPLBP.

Harta hakmilik pelanggan merangkumi salinan kad pengenalan dan barang sitaan. Untuk permohonan yang memerlukan salinan kad pengenalan, ianya akan dipalang / dicop untuk kegunaan MPLBP bagi mengelakkan penyalahgunaan. Barang sitaan pula akan disimpan dengan baik untuk mengelakkan kerosakan.

Harta hakmilik pembekal merangkumi peralatan-peralatan pejabat yang disewa daripada pembekal.

Apabila harta milik pelanggan atau pembekal hilang, rosak atau didapati sudah tidak sesuai digunakan, MPLBP hendaklah melaporkannya kepada pelanggan atau pembekal yang berkenaan dan menyimpan rekod ke atas apa yang telah berlaku.

### **8.5.4 PENGEKALAN (PEMELIHARAAN)**

MPLBP memelihara output atau produk hasil daripada penyediaan dan penyampaian perkhidmatan untuk memastikan keakuratan kepada keperluan.

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>33/50</b>             |

Di mana berkaitan, MPLBP mewujudkan kaedah pemeliharaan produk merangkumi pengenalan, pengendalian, pembungkusan, penyimpanan dan perlindungan.

Di antara output atau produk hasil daripada penyediaan dan penyampaian perkhidmatan yang perlu dipelihara ialah seperti pelan-pelan pempajakan yang diluluskan dan perjanjian sewaan premis perniagaan.

#### **8.5.5 AKTIVITI SELEPAS PENGHANTARAN**

Di mana berkaitan, MPLBP akan memenuhi keperluan selepas penyampaian perkhidmatan termasuklah menangani sebarang isu yang dibangkitkan oleh pelanggan selepas perkhidmatan disampaikan. Sebagai contoh, pengendalian bantahan terhadap nilai.

#### **8.5.6 KAWALAN PERUBAHAN**

MPLBP akan menyimpan rekod yang menerangkan hasil semakan terhadap sebarang perubahan kepada proses penyampaian perkhidmatan termasuk pihak yang meluluskan perubahan tersebut. Jika perubahan proses melibatkan Prosedur, ianya akan direkodkan di dalam Borang Permohonan Pindaan Dokumen. Jika perubahan yang ingin dilakukan merupakan perubahan yang besar Kertas Cadangan yang memperincikan perubahan yang ingin dilakukan perlu disediakan. Ianya perlu dibincang dan dibawa ke Mesyuarat Pengurusan untuk kelulusan. Di mana

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>34/50</b>             |

perlu, ianya akan diangkat kepada pihak yang berkaitan untuk kelulusan sebelum pelaksanaannya. Rujuk Klausu 6.3 untuk perancangan perubahan.

## **8.6 PELEPASAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN**

MPLBP melaksanakan aturan yang telah dirancang, di peringkat yang bersesuaian, untuk mengesahkan yang keperluan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi iaitu semakan dan kelulusan oleh mereka yang diberi kuasa di sepanjang proses penyediaan dan penyampaian perkhidmatan.

Kelulusan atau pelepasan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan tidak boleh diteruskan sehingga aturan yang telah dirancang telah lengkap dengan memuaskan, melainkan diluluskan oleh pihak yang diberi kuasa dan di mana berkenaan, oleh pelanggan.

MPLBP akan menyimpan rekod berkaitan pelepasan produk dan perkhidmatan iaitu:

- a) Bukti keakuran dengan kriteria penerimaan;
- b) Kemudahkesanan kepada pegawai yang membenarkan pelepasan itu.

### **Dokumen Berkaitan:**

**Prosedur-prosedur Kualiti untuk proses utama**

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>35/50</b>             |

## 8.7 KAWALAN PRODUK DAN PERKHIDMATAN TAKAKUR

MPLBP memastikan produk dan perkhidmatan yang takakur kepada keperluan diidentifikasi dan dikawal untuk mencegah daripada tersalah guna atau penghantaran.

MPLBP mengambil tindakan bersesuaian berdasarkan maklumat ketakakuran dan kesannya ke atas keakuran perkhidmatan. Ini juga terpakai ke atas perkhidmatan takakur yang dikesan selepas selepas penyampaian perkhidmatan.

MPLBP menguruskan produk dan perkhidmatan takakur dengan satu atau lebih daripada cara-cara berikut:

- a) Pembetulan seperti kuir kepada pelanggan atau pemohon;
- b) Diasingkan dari digunakan;
- c) Pemakluman kepada pelanggan atau pemohon;
- d) Mendapatkan konsesi atau kelulusan khas daripada pihak pengurusan.

### Dokumen Berkaitan:

**Prosedur-prosedur Kualiti untuk proses utama / sokongan / umum / pengurusan**

## 9.0 PENILAIAN PRESTASI

### 9.1 PEMANTAUAN, PENGUKURAN, ANALISIS DAN PENILAIAN

#### 9.1.1 AM

MPLBP menentukan:

- a) Apa yang perlu dipantau dan diukur;

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>36/50</b>             |

- b) Kaedah pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian yang diperlukan bagi memastikan keputusan yang sah;
- c) Bila pemantauan dan pengukuran perlu dilakukan;
- d) Bila hasil daripada pemantauan dan pengukuran perlu dianalisis dan dinilai.

MPLBP akan menilai prestasi pelaksanaan proses dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan menyimpan rekod yang berkaitan.

#### **9.1.2 KEPUASAN PELANGGAN**

MPLBP akan memantau persepsi pelanggan sejauh mana keperluan dan jangkaan mereka telah dipenuhi melalui kajian kepuasan pelanggan.

##### **Dokumen Berkaitan :**

**PK(\$).MPLBP.JKP.03 - Pengendalian Kajian Kepuasan Pelanggan**

#### **9.1.3 ANALISIS DAN PENILAIAN**

MPLBP menganalisis dan menilai data dan maklumat yang bersesuaian hasil daripada pemantauan dan pengukuran.

Hasil analisis hendaklah digunakan untuk menilai:

- a) Keakuratan kepada produk dan perkhidmatan;
- b) Tahap kepuasan pelanggan;
- c) Prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti;

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>37/50</b>             |

- d) Samada perancangan telah dilaksanakan dengan berkesan;
- e) Keberkesanan tindakan yang diambil di dalam menangani risiko dan peluang;
- f) Prestasi pembekal luar;
- g) Keperluan untuk penambahbaikan sistem pengurusan kualiti.

## 9.2 AUDIT DALAMAN

MPLBP menjalankan audit dalaman sekurang-kurangnya sekali setahun / setiap 12 bulan sekali untuk menilai samada sistem pengurusan kualiti:

- a) Memenuhi:
  - 1) Keperluan sistem pengurusan kualiti MPLBP;
  - 2) Keperluan Standard ISO 9001:2015;
- b) Dilaksanakan dan disenggara dengan berkesan.

MPLBP akan:

- a) Merancang dan menyediakan program audit, di mana ianya mengambilkira kepentingan proses yang berkenaan, perubahan yang memberi kesan kepada MPLBP dan hasil audit terdahulu;
- b) Menetapkan kriteria audit dan skop audit;
- c) Memilih juruaudit yang terlatih untuk memastikan matlamat audit serta memastikan pemilihan dan ketelusan proses audit;
- d) Memastikan hasil audit dilaporkan kepada pengurusan yang berkaitan dengan melaksanakan Mesyuarat Penutup selepas

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>38/50</b>             |

selesai audit, melaksanakan pembetulan, di mana berkaitan dan tindakan pembetulan yang sesuai tanpa berlengah;

- e) Menyimpan rekod-rekod audit sebagai bukti pelaksanaan dan hasil audit.

**Dokumen Berkaitan:**

**PK(P).MPLBP.03 - Audit Dalaman**

### **9.3 KAJIAN SEMULA PENGURUSAN**

#### **9.3.1 AM**

Yang Dipertua MPLBP mengkaji semula sistem pengurusan kualiti MPLBP iaitu dengan melaksanakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan sekurang-kurangnya sekali setahun / setiap 12 bulan sekali bagi memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan serta selaras dengan hala tuju strategik MPLBP.

**Dokumen Berkaitan:**

**PK(P).MPLBP.06 - Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan**

#### **9.3.2 INPUT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN**

Kajian semula pengurusan dirancang dan dijalankan dengan mengambilkira:

- a) Status tindakan daripada kajian semula pengurusan terdahulu;
- b) Perubahan dalam isu luaran dan dalaman yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti;

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>39/50</b>             |

- c) Maklumat mengenai prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk trend dalam:
  - 1) Kepuasan pelanggan dan maklumbalas daripada pihak berkepentingan berkenaan;
  - 2) Sejauh mana objektif kualiti telah tercapai;
  - 3) Prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan;
  - 4) Ketakakuran dan tindakan pembetulan;
  - 5) Hasil pemantauan dan pengukuran;
  - 6) Keputusan audit;
  - 7) Prestasi pembekal luar;
- d) Kecukupan sumber;
- e) Keberkesanan tindakan yang diambil untuk menangani Risiko dan peluang;
- f) Peluang penambahbaikan.

### **9.3.3 OUTPUT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN**

Output kajian semula pengurusan merangkumi keputusan dan tindakan berkaitan:

- a) Peluang penambahbaikan;
- b) Sebarang keperluan untuk perubahan dalam sistem pengurusan kualiti;
- c) Sumber yang diperlukan.

MPLBP menyimpan maklumat yang didokumenkan sebagai bukti daripada hasil kajian semula pengurusan.

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>40/50</b>             |

## **10.0 PENAMBAHBAIKAN**

### **10.1 AM**

MPLBP menentukan dan memilih peluang penambahbaikan dan melaksanakan sebarang tindakan yang perlu untuk memenuhi keperluan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **10.2 KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN**

Apabila berlaku ketidakakuran, termasuk yang dibangkit melalui aduan, MPLBP akan:

- a) Bertindak ke atas ketidakakuran, dan di mana berkenaan:
  - 1) Mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya;
  - 2) Menangani kesan daripada ketidakakuran tersebut;
- b) Menilai keperluan untuk tindakan menghapuskan punca ketidakakuran, supaya ia tidak berulang atau berlaku di tempat lain, dengan:
  - 1) Semakan dan menganalisis ketidakakuran;
  - 2) Menentukan punca ketidakakuran;
  - 3) Menentukan jika ketidakakuran yang serupa wujud, atau berpotensi boleh berlaku;
- c) Melaksanakan sebarang tindakan yang diperlukan;
- d) Semakan keberkesanan bagi sebarang tindakan pembetulan yang diambil;
- e) Mengemaskini Daftar Risiko, jika perlu;
- f) Membuat pindaan pada dokumentasi yang berkaitan, jika perlu.

**Dokumen Berkaitan :**

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>41/50</b>             |

## **PK(P).MPLBP.04 - Tindakan Pembetulan**

### **10.3 PENAMBAHBAIKAN BERTERUSAN**

MPLBP menambahbaik secara berterusan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

MPLBP mengambil kira hasil analisis dan penilaian, dan output daripada semakan pengurusan, untuk menentukan jika ada keperluan atau peluang yang perlu ditangani sebagai sebahagian daripada penambahbaikan berterusan.

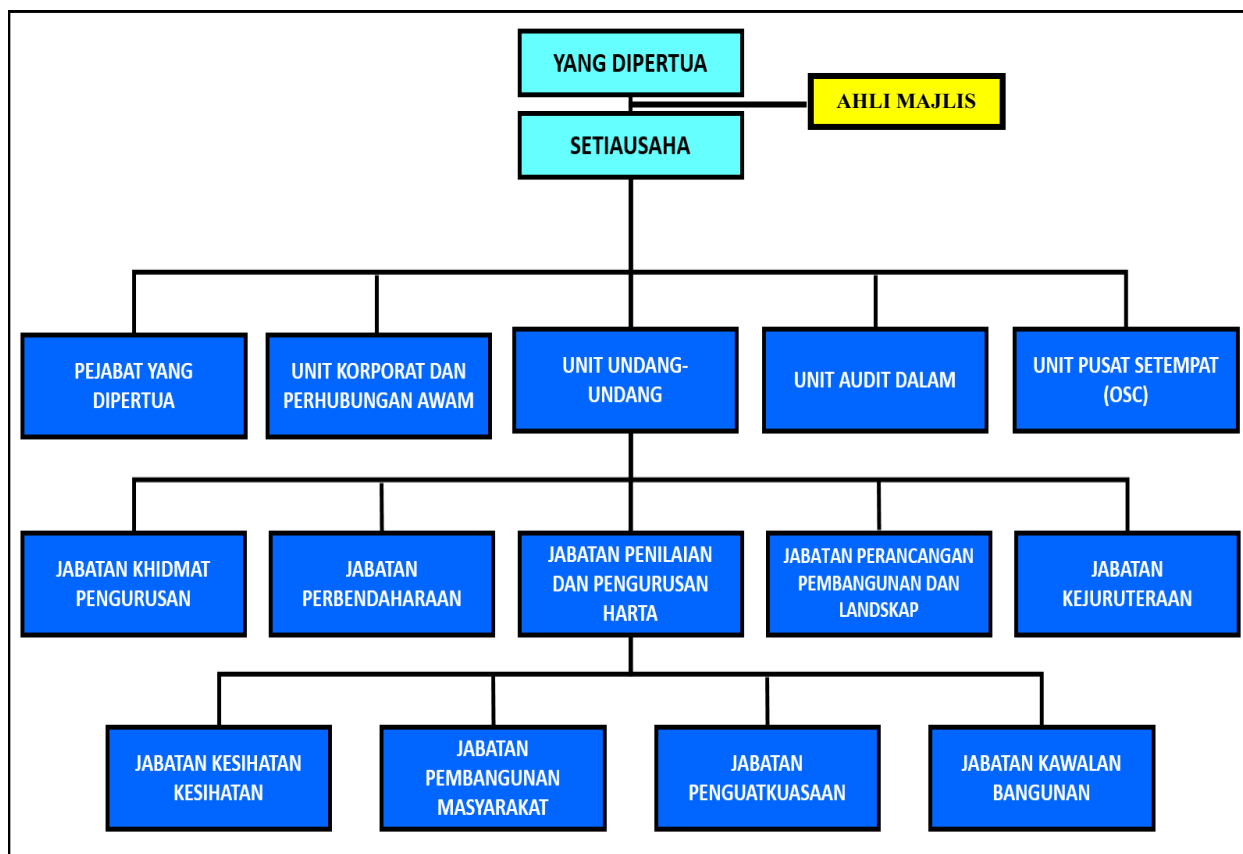


## MANUAL KUALITI

|                  |                   |
|------------------|-------------------|
| NO. PROSEDUR     | MK.MPLBP          |
| NO. KELUARAN     | 05                |
| NO. PINDAAN      | 05                |
| TARIKH KUATKUASA | 01 SEPTEMBER 2026 |
| MUKA SURAT       | 42/50             |

### CARTA ORGANISASI

MK. MPLBP (L1)



|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>43/50</b>             |

## KEPERLUAN PIHAK-PIHAK BERKEPENTINGAN

**MK. MPLBP (L2)**

| Bil. | Pihak Berkepentingan           | Keperluan dan Jangkaan                                                                                                                                                                                                                     |
|------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | Penduduk setempat (komuniti)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastruktur dan kemudahan awam yang mencukupi serta penyelenggaraan yang baik.</li> <li>Tindakan mengatasi dan menangani bencana akibat cuaca tidak menentu dengan cekap dan berkesan.</li> </ul> |
| 2.   | KPKT                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan dasar-dasar yang diputuskan dalam MNKT</li> </ul>                                                                                                                                      |
| 3.   | Kerajaan Negeri Kedah / SUK    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan dasar-dasar/ undang-undang yang diputuskan di peringkat negeri</li> </ul>                                                                                                              |
| 4.   | Anggota kerja                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tempat kerja yang kondusif</li> <li>Kebajikan pekerja terjamin</li> <li>Perlaksanaan prosedur kerja yang jelas dan boleh difahami</li> </ul>                                                        |
| 5.   | Kontraktor, Pembekal           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Harga berpatutan</li> <li>Bayaran dibuat pada waktunya</li> </ul>                                                                                                                                   |
| 6.   | Pemaju, Agensi Teknikal Luaran | <ul style="list-style-type: none"> <li>Maklumat yang jelas tentang prosedur Majlis</li> <li>Kelulusan permohonan yang cepat</li> </ul>                                                                                                     |
| 7.   | Ahli Majlis                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan maklumbalas yang diputuskan didalam mesyuarat penuh</li> <li>Menyelesaikan aduan</li> <li>Sebagai pengantara bagi Majlis dan orang awam</li> </ul>                                     |
| 8.   | Pelancong                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kebersihan dan kemudahan awam</li> <li>Saluran maklumat melalui laman web</li> </ul>                                                                                                                |
| 9.   | Penyewa Premis                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Penyelenggaraan Infrastruktur yang berjadual</li> <li>Kemudahan Awam yang lengkap</li> </ul>                                                                                                        |

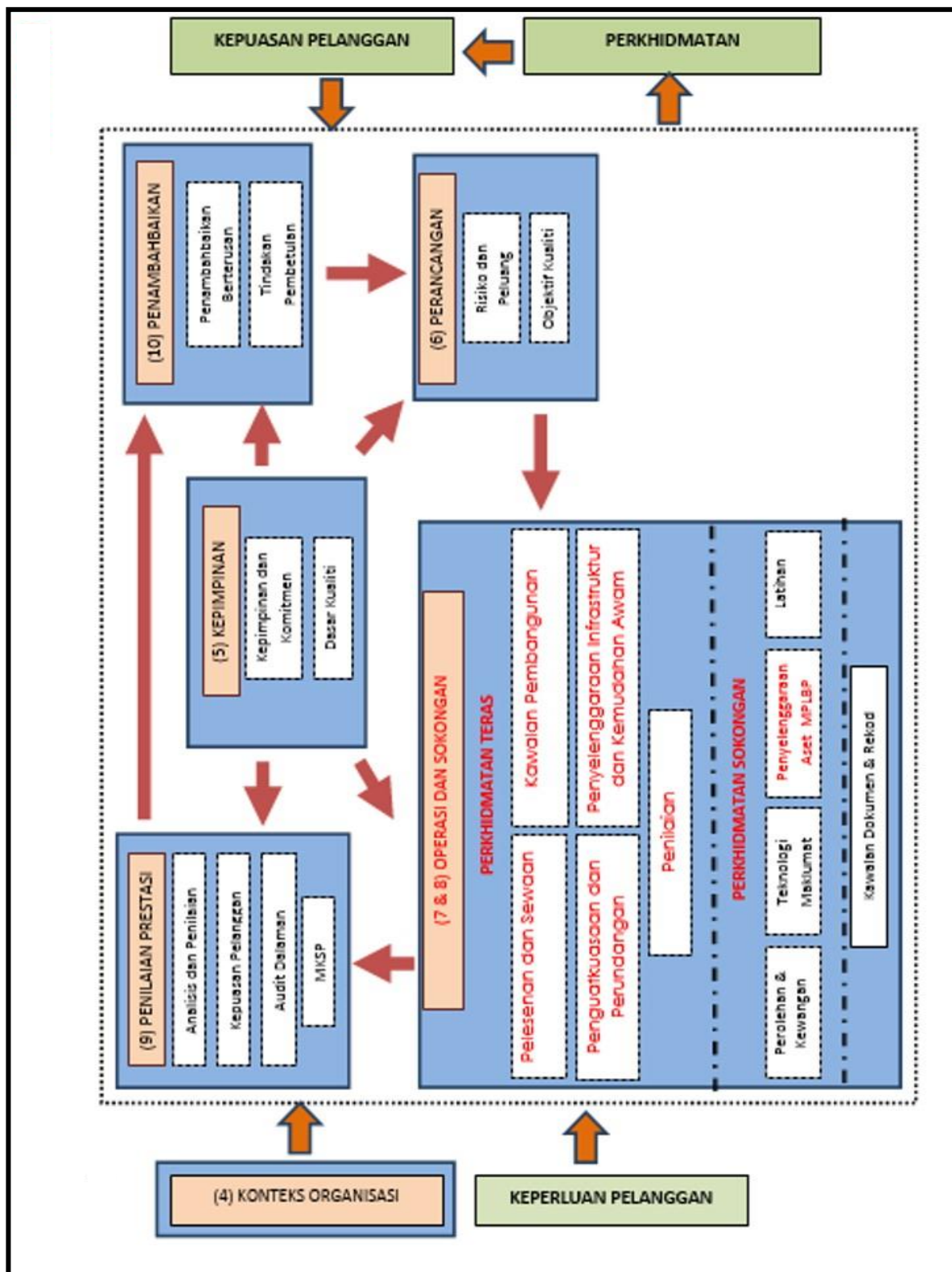


## MANUAL KUALITI

|                  |                   |
|------------------|-------------------|
| NO.PROSEDUR      | MK.MPLBP          |
| NO. KELUARAN     | 05                |
| NO. PINDAAN      | 05                |
| TARIKH KUATKUASA | 01 SEPTEMBER 2026 |
| MUKA SURAT       | 44/50             |

### CARTA INTERAKSI

MK.MPLBP (L3)



|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>45/50</b>             |

**SENARAI PROSEDUR SISTEM PENGURUSAN KUALITI  
MS ISO 9001:2015**

**MK.MPLBP (L4)**

| BIL.                                              | NO. PROSEDUR        | TAJUK                                                |
|---------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------|
| <b>PENGURUSAN</b>                                 |                     |                                                      |
| 1                                                 | PK(P).MPLBP.01      | KAWALAN DOKUMEN KUALITI                              |
| 2                                                 | PK(P).MPLBP.02      | PENGURUSAN REKOD KUALITI                             |
| 3                                                 | PK(P).MPLBP.03      | AUDIT DALAMAN                                        |
| 4                                                 | PK(P).MPLBP.04      | TINDAKAN PEMBETULAN                                  |
| 5                                                 | PK(P).MPLBP.05      | PENGURUSAN RISIKO                                    |
| 6                                                 | PK(P).MPLBP.06      | MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN                   |
| <b>JABATAN KESIHATAN DAN PERSEKITARAN (JKESP)</b> |                     |                                                      |
| <b>BAHAGIAN PELESENAN</b>                         |                     |                                                      |
| 7                                                 | PK(O).MPLBP.LSN.01  | PENGELUARAN LESEN BERISIKO TINGGI                    |
| 8                                                 | PK(O).MPLBP.LSN.02  | PENGELUARAN LESEN TIDAK BERISIKO TINGGI              |
| 9                                                 | PK(O).MPLBP.LSN.03  | PENGELUARAN PERMIT PERNIAGAAN SEMENTARA              |
| <b>BAHAGIAN KESIHATAN AWAM</b>                    |                     |                                                      |
| 10                                                | PK(O).MPLBP.KES.01  | PENGURUSAN TANDAS AWAM MILIK MAJLIS                  |
| <b>BAHAGIAN INSPEKTORAT</b>                       |                     |                                                      |
| 11                                                | PK(O).MPLBP.INS.01  | PENGURUSAN SEWAAN GERAJ DAN RUANG NIAGA MILIK MAJLIS |
| <b>JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA</b>     |                     |                                                      |
| <b>BAHAGIAN PENILAIAN</b>                         |                     |                                                      |
| 12                                                | PK(O).MPLBP.JPPH.01 | NILAIAN KADARAN                                      |
| 13                                                | PK(O).MPLBP.JPPH.02 | PENGURUSAN ELAUN KOSONG CUKAI TAKSIRAN               |
| <b>BAHAGIAN PENGURUSAN KUTIPAN CUKAI</b>          |                     |                                                      |
| 14                                                | PK(O).MPLBP.JPPH.03 | PROSEDUR PINDAHMILIK CUKAI TAKSIRAN                  |
| <b>JABATAN PENGUATKUASA</b>                       |                     |                                                      |
| 15                                                | PK(O).MPLBP.JP.01   | PENGUATKUASAAN UNDANG-UNDANG                         |

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO. PROSEDUR</b>     | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>46/50</b>             |

| BIL.                                      | NO. PROSEDUR        | TAJUK                                                                          |
|-------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 16                                        | PK(O).MPLBP.JP.02   | PENGURUSAN BARANG DIPINDAHKAN/SITA                                             |
| 17                                        | PK(O).MPLBP.JP.03   | PELUPUSAN BARANG DIPINDAH/SITA                                                 |
| JABATAN KEJURUTERAAN                      |                     |                                                                                |
| BAHAGIAN INFRASTRUKTUR                    |                     |                                                                                |
| 18                                        | PK(O).MPLBP.KEJ.01  | PERMOHONAN KELULUSAN PELAN KERJA TANAH                                         |
| 19                                        | PK(O).MPLBP.KEJ.02  | PERMOHONAN KELULUSAN PELAN JALAN DAN PARIT                                     |
| BAHAGIAN ELEKTRIK & PROJEK                |                     |                                                                                |
| 20                                        | PK(O).MPLBP.KEJ.03  | PENYELENGGARAAN INFRASTRUKTUR DAN KEMUDAHAN AWAM                               |
| BAHAGIAN ELEKTRIK, PROJEK & MEKANIKAL     |                     |                                                                                |
| 21                                        | PK(S).MPLBP.KEJ.01  | PENYELENGGARAAN ASET MPLBP                                                     |
| JABATAN KAWALAN BANGUNAN                  |                     |                                                                                |
| 22                                        | PK(O).MPLBP.JKB.01  | PERMOHONAN KELULUSAN PELAN BANGUNAN                                            |
| 23                                        | PK(O).MPLBP.JKB.02  | PERMOHONAN SOKONGAN PERAKUAN SIAP DAN PEMATUHAN (CCC)                          |
| JABATAN PERANCANGAN PEMBANGUNAN & LANSKAP |                     |                                                                                |
| BAHAGIAN PERANCANGAN                      |                     |                                                                                |
| 24                                        | PK(O).MPLBP.JPPL.01 | PERMOHONAN KEBENARAN MERANCANG                                                 |
| 25                                        | PK(O).MPLBP.JPPL.02 | PERMOHONAN PERLANJUTAN / PERLANJUTAN TAMBAHAN KEBENARAN MERANCANG              |
| 26                                        | PK(O).MPLBP.JPPL.03 | PERMOHONAN PENAMAAN TAMAN DAN JALAN                                            |
| BAHAGIAN LANSKAP DAN REKREASI             |                     |                                                                                |
| 27                                        | PK(O).MPLBP.JPPL.04 | MEMPROSES PERMOHONAN PELAN LANDSKAP                                            |
| 28                                        | PK(O).MPLBP.JPPL.05 | MEMPROSES PERMOHONAN SOKONGAN SIJIL PERAKUAN SIAP DAN PEMATUHAN (CCC) LANDSKAP |
| UNIT OSC                                  |                     |                                                                                |
| 29                                        | PK(O).MPLBP.OSC.01  | PEMROSESAN PERMOHONAN CADANGAN PEMAJUAN                                        |
| 30                                        | PK(O).MPLBP.OSC.02  | MESYUARAT JAWATANKUASA PUSAT SETEMPAT                                          |
| JABATAN PERBENDAHARAAN                    |                     |                                                                                |
| 31                                        | PK(O).MPLBP.KEW.01  | PEMBAYARAN PERKHIDMATAN/PEMBEKAL                                               |
| 32                                        | PK(O).MPLBP.KEW.02  | TERIMAAN HASIL                                                                 |

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>47/50</b>             |

| BIL.                                    | NO. PROSEDUR       | TAJUK                                     |
|-----------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------|
| 33                                      | PK(U).MPLBP.02     | ANGGARAN BELANJAWAN                       |
| JABATAN KHIDMAT PENGURUSAN              |                    |                                           |
| BAHAGIAN PENTADBIRAN DAN SUMBER MANUSIA |                    |                                           |
| 34                                      | PK(O).MPLBP.JKP.01 | PENGAMBILAN & LANTIKAN ANGGOTA            |
| 35                                      | PK(O).MPLBP.JKP.02 | PENGEMASKINIAN BUKU PERKHIDMATAN KERAJAAN |
| BAHAGIAN KHIDMAT PELANGGAN              |                    |                                           |
| 36                                      | PK(S).MPLBP.JKP.02 | PENGENDALIAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN    |
| 37                                      | PK(S).MPLBP.JKP.03 | PENGENDALIAN MAKLUMBALAS PELANGGAN        |
| BAHAGIAN ICT                            |                    |                                           |
| 38                                      | PK(S).MPLBP.JKP.04 | PENYELENGGARAAN ICT                       |
| 39                                      | PK(S).MPLBP.JKP.05 | PENGURUSAN KANDUNGAN LAMAN WEB            |
| BAHAGIAN LATIHAN                        |                    |                                           |
| 40                                      | PK(S).MPLBP.JKP.06 | PENGENDALIAN LATIHAN                      |
| Bahagian Perolehan                      |                    |                                           |
| 41                                      | PK(O).MPLBP.JKP.03 | PEROLEHAN                                 |
| UNIT UNDANG-UNDANG                      |                    |                                           |
| 42                                      | PK(O).MPLBP.UND.01 | PENGURUSAN KERTAS SIASATAN                |
| 43                                      | PK(O).MPLBP.UND.02 | PENYEDIAAN DOKUMEN PERJANJIAN             |
| 44                                      | PK(U).MPLBP.02     | PENYEDIAAN KERTAS SIASATAN                |

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>48/50</b>             |

## OBJEKTIF KUALITI

## MK.MPLBP (L5)

|                                                     |                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Jabatan Kesihatan Persekitaran</b>               |                                                                                                                                                                               |
| Bahagian Pelesenan                                  |                                                                                                                                                                               |
| 1                                                   | Memastikan tempoh memproses permit perniagaan sementara tidak berisiko mengikut tempoh yang ditetapkan dalam masa 24 jam.                                                     |
| 2                                                   | Memastikan pengeluaran lesen berisiko diproses dalam tempoh 40 hari bekerja                                                                                                   |
| 3                                                   | Memastikan pengeluaran lesen tidak berisiko diproses dalam tempoh yang ditetapkan dalam tempoh 24 jam.                                                                        |
| Bahagian Kesihatan Awam                             |                                                                                                                                                                               |
| 1                                                   | Memastikan 90% daripada 15 buah tandas 'hotspot' di bawah seliaan MPLBP mencapai minimum markah sebanyak 80 dalam Penarafan Bintang Tandas Awam                               |
| Bahagian Inspektorat                                |                                                                                                                                                                               |
| 2                                                   | Membuat kutipan sewa gerai MPLBP mencapai sekurang-kurangnya 90% daripada jumlah yang diinvois bagi setiap bulan.                                                             |
| <b>Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta</b>       |                                                                                                                                                                               |
| Bahagian Penilaian                                  |                                                                                                                                                                               |
| 1                                                   | Meningkatkan hasil cukai sebanyak 5% setiap tahun melalui nilai pegangan baharu dan pegangan yang dibuat penambahan.                                                          |
| 2                                                   | Mengeluarkan keputusan bantahan dalam tempoh 14 hari dari tarikh Mesyuarat Jawatankuasa Bantahan                                                                              |
| 3                                                   | Memproses permohonan elaun kosong dalam tempoh 14 hari bekerja.                                                                                                               |
| Bahagian Pengurusan Cukai Taksiran                  |                                                                                                                                                                               |
| 1                                                   | Memastikan tempoh permohonan pindah milik pegangan diselesaikan dalam tempoh 1 hari bekerja                                                                                   |
| <b>Jabatan Penguatkuasaan</b>                       |                                                                                                                                                                               |
| 1                                                   | Memastikan barang-barang rampasan (kekal) dilupuskan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas tamat tempoh (90) hari kecuali kes kenderaan.                                       |
| 2                                                   | Memastikan barang-barang rampasan (mudah rosak) yang tidak dituntut, dilupus dalam tempoh 24 jam                                                                              |
| 3.                                                  | Memastikan hasil kutipan mencapai 80% daripada sasaran kutipan setiap tahun.                                                                                                  |
| <b>Jabatan Kejuruteraan</b>                         |                                                                                                                                                                               |
| Bahagian Infrastruktur dan Cerun                    |                                                                                                                                                                               |
| 1                                                   | Menyediakan kertas perakuan Permohonan Pelan Kerja Tanah dan Pelan Jalan & Parit dalam tempoh 21 hari                                                                         |
| Bahagian Elektrik                                   |                                                                                                                                                                               |
| 1                                                   | Menyediakan laporan siasatan awal dalam tempoh 4 hari bekerja bermula dari tarikh terima aduan di Jabatan Kejuruteraan bagi Penyelenggaraan Infrastruktur dan Kemudahan Awam. |
| Bahagian Mekanikal                                  |                                                                                                                                                                               |
| 1                                                   | Memastikan laporan siasatan dibuat dalam tempoh 4 hari bekerja bermula dari tarikh terima aduan di Jabatan Kejuruteraan bagi penyelenggaraan aset-aset MPLBP.                 |
| <b>Jabatan Kawalan Bangunan</b>                     |                                                                                                                                                                               |
| 1                                                   | Menyediakan Kertas Perakuan Permohonan Pelan Bangunan dalam tempoh 21 hari                                                                                                    |
| <b>Jabatan Perancangan Pembangunan dan Landskap</b> |                                                                                                                                                                               |
| Bahagian Perancangan                                |                                                                                                                                                                               |
| 1                                                   | Menyediakan kertas perakuan permohonan kebenaran merancang dalam tempoh 21 hari                                                                                               |
| 2                                                   | Menyediakan kertas perakuan permohonan lanjutan tempoh kebenaran merancang dalam tempoh 21 hari                                                                               |

|                                                                                   |                       |                         |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|
|  | <b>MANUAL KUALITI</b> | <b>NO.PROSEDUR</b>      | <b>MK.MPLBP</b>          |
|                                                                                   |                       | <b>NO. KELUARAN</b>     | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>NO. PINDAAN</b>      | <b>05</b>                |
|                                                                                   |                       | <b>TARIKH KUATKUASA</b> | <b>01 SEPTEMBER 2026</b> |
|                                                                                   |                       | <b>MUKA SURAT</b>       | <b>49/50</b>             |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3                                 | Menyediakan kertas perakuan permohonan penamaan jalan dan taman dalam tempoh 21 hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Bahagian Landskap                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1                                 | Memastikan Permohonan Kelulusan Pelan Lanskap diproses dalam tempoh 30 hari bekerja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2                                 | Memproses Permohonan Kelulusan Sokongan Sijil Perakuan Siap dan Pematuhan (CCC) Lanskap dalam tempoh 14 hari bekerja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Unit OSC</b>                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1                                 | Menyelaras dan memastikan 80% permohonan di bawah dapat diselesaikan mengikut tempoh piagam yang ditetapkan :- <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan serentak (KM+PB+PJ 80 hari)</li> <li>2. Permohonan serentak (KM+PB 69 hari)</li> <li>3. Permohonan Kebenaran Merancang (57hari)</li> <li>4. Permohonan Pelan Bangunan (37 hari)</li> <li>5. Permohonan Pelan Kejuruteraan (57 hari)</li> <li>6. Permohonan Pelan Landskap (57 hari) Penurunan Kuasa melalui YDP tanpa mesyuarat OSC</li> </ol> |
| <b>Jabatan Perbendaharaan</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1                                 | Memastikan proses pembayaran dilaksanakan dalam tempoh 14 hari bekerja selepas penerimaan dokumen yang lengkap                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Jabatan Khidmat Pengurusan</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Bahagian Latihan                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1                                 | Memastikan setiap kakitangan mengikuti sekurang-kurangnya empat puluh (40 jam latihan/ kursus dalam tempoh satu (1) tahun dengan mencapai dua (2) kursus CDP dan dua (2) kursus HDP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Bahagian Aduan                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1                                 | Memastikan 80% aduan yang tidak melibatkan peruntukan dapat diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Bahagian Perolehan                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1                                 | Memastikan Mesyuarat Sebutharga dilaksanakan dalam tempoh tidak melebihi 50 hari dari tarikh sebutharga dibuka                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Jabatan Teknologi Maklumat</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1                                 | Proses penyelenggaraan aset ICT (perkakasan) dalam tempoh 14 hari daripada aduan diterima                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                           |                                                                                                                                     |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Unit Undang-Undang</b> |                                                                                                                                     |
| 1                         | Memastikan sebarang perjanjian (selain sewaan gerai) disediakan dalam tempoh tidak melebihi 3 bulan dari tarikh penerimaan jabatan. |
| 2                         | Memastikan perjanjian sewaan gerai disediakan dalam tempoh dua puluh (20) hari bekerja dari tarikh penerimaan jabatan               |
| 3                         | Menjalankan proses saman orang kena notis sehingga Izin Dakwa daripada Timbalan Pendakwa Raya Daerah dalam tempoh 30 hari           |
| 4                         | Memastikan kompaun yang tidak dijelaskan diambil tindakan Notis Terakhir dalam tempoh 7 hari bekerja dari tarikh terimaan Jabatan   |



## MANUAL KUALITI

|                  |                   |
|------------------|-------------------|
| NO. PROSEDUR     | MK.MPLBP          |
| NO. KELUARAN     | 05                |
| NO. PINDAAN      | 05                |
| TARIKH KUATKUASA | 01 SEPTEMBER 2026 |
| MUKA SURAT       | 50/50             |

### FORMAT PLAN TINDAKAN OBJEKTIF

MK.MPLBP (L6)

| Pelan Tindakan Objektif Kualiti      |  |                                   |  |              |  |                 |  |
|--------------------------------------|--|-----------------------------------|--|--------------|--|-----------------|--|
|                                      |  | Disiapkan Oleh / Dikemaskini Oleh |  | Disemak Oleh |  | Diluluskan Oleh |  |
| Jabatan                              |  | Tandatangan                       |  | Tandatangan  |  | Tandatangan     |  |
| Tarikh Disediakan / Tarikh Kemaskini |  |                                   |  |              |  |                 |  |
|                                      |  |                                   |  |              |  |                 |  |
|                                      |  |                                   |  |              |  |                 |  |
|                                      |  |                                   |  |              |  |                 |  |
|                                      |  |                                   |  |              |  |                 |  |

| A    | B                    | C                      | D                          | E                 | F             | G                                        | H                                                 | I       |
|------|----------------------|------------------------|----------------------------|-------------------|---------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------|
| Bil. | Objektif dan Sasaran | Kaedah Penilaian Hasil | Pelan Tindakan (Inisiatif) | Sumber Diperlukan | Tanggungjawab | Tarikh Jangka Siap / Tarikh Mula Laksana | Tarikh Siap Sebenar / Tarikh Sebenar Mula Laksana | Catatan |
|      |                      |                        |                            |                   |               |                                          |                                                   |         |
|      |                      |                        |                            |                   |               |                                          |                                                   |         |
|      |                      |                        |                            |                   |               |                                          |                                                   |         |
|      |                      |                        |                            |                   |               |                                          |                                                   |         |