

PEMBANGUNAN *MALYSIAN STANDARD*

Jabatan Standard Malaysia (STANDARDS MALAYSIA) ialah badan standard dan akreditasi kebangsaan.

Fungsi utama Jabatan Standard Malaysia adalah untuk merangsang dan menggalakkan standard, penstandardan dan akreditasi sebagai cara bagi memajukan ekonomi negara, menggalakkan kecekapan dan pembangunan industri yang bermanfaat kepada kesihatan dan keselamatan awam, melindungi pengguna, memudahkan perdagangan dalam negeri dan antarabangsa serta melanjutkan kerjasama antarabangsa berhubung dengan standard dan penstandardan.

Malaysian Standard (MS) dibangunkan melalui sepersetujuan jawatankuasa-jawatankuasa yang dianggotai oleh perwakilan yang seimbang daripada pengeluar, pengguna dan pihak lain yang kepentingannya relevan, sebagaimana yang sesuai dengan perkara yang sedang diusahakan. *Malaysian Standard* adalah sejajar atau diterima guna daripada standard antarabangsa, seboleh mungkin. Kelulusan sesuatu standard sebagai *Malaysian Standard* ditentukan oleh Akta Standard Malaysia 1996 [Akta 549]. *Malaysian Standard* dikaji semula secara berkala. Penggunaan *Malaysian Standard* adalah secara sukarela, melainkan diwajibkan oleh pihak berkuasa yang mengawal selia melalui peraturan, undang-undang kecil tempatan atau apa-apa cara lain yang serupa.

Untuk tujuan *Malaysian Standard*, definisi-definisi berikut diguna pakai:

Semakan: Proses di mana *Malaysian Standard* yang sedia ada dikaji semula dan dikemaskini yang menjurus kepada penerbitan edisi baharu *Malaysian Standard*.

MS yang disahkan: *Malaysian Standard* yang telah dikaji semula oleh jawatankuasa yang bertanggungjawab dan mengesahkan bahawa kandungannya adalah terkini.

Pindaan: Proses di mana peruntukan-peruntukan dalam *Malaysian Standard* sedia ada diubah. Perubahan-perubahan dinyatakan dalam halaman pindaan yang dimasukkan ke dalam *Malaysian Standard* sedia ada. Pindaan-pindaan boleh dalam bentuk teknikal atau editorial.

Corrigendum teknikal: Cetakan semula yang telah dibetulkan bagi edisi terkini yang dikeluarkan untuk membuat pembetulan kepada kesilapan teknikal atau kekeliruan dalam *Malaysian Standard* yang diwujudkan dengan tidak sengaja semasa mendraf atau percetakan yang menyebabkan penggunaan *Malaysian Standard* yang tidak betul atau tidak selamat.

NOTA: *Corrigendum* teknikal bukan untuk membetulkan kesilapan yang boleh dianggap mendatangkan akibat semasa penggunaan *Malaysian Standard*, sebagai contoh kesilapan kecil percetakan.

Jabatan Standard Malaysia melantik **SIRIM Berhad** sebagai ejen bagi membangunkan *Malaysian Standard*. Jabatan itu juga melantik SIRIM Berhad sebagai ejen pengedaran dan penjualan *Malaysian Standard*.

Untuk maklumat lanjut berkaitan dengan *Malaysian Standard*, sila hubungi:

Jabatan Standard Malaysia
Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi
Aras 1 & 2, Blok 2300, Century Square
Jalan Usahawan
63000 Cyberjaya
Selangor Darul Ehsan
MALAYSIA

ATAU

SIRIM Berhad
(No. Syarikat 367474-V)
1, Persiaran Dato' Menteri
Seksyen 2, Peti Surat 7035,
40700 Shah Alam
Selangor Darul Ehsan
MALAYSIA

Tel.: 60 3 8318 0002
Faks: 60 3 8319 3131
<http://www.jsm.gov.my>
E-mel: central@jsm.gov.my

Tel.: 60 3 5544 6000
Faks: 60 3 5510 8095
<http://www.sirim.my>
E-mel: msonline@sirim.my

Kandungan

Muka surat

Perwakilan jawatankuasa.....	ii
Prakata.....	iii
Pengenalan.....	iv
1 Skop.....	1
2 Rujukan normatif.....	2
3 Istilah dan definisi.....	2
4 Sistem pengurusan kualiti.....	4
5 Tanggungjawab pengurusan.....	7
6 Pengurusan sumber.....	11
7 Penghasilan produk.....	12
8 Pengukuran, penganalisan dan penambahbaikan	20
Lampiran A Panduan penggunaan <i>Malaysian Standard</i> ini.....	24
Bibliografi.....	29

MS 1900:2015 (BM)

Perwakilan jawatankuasa

Jawatankuasa Standard Perindustrian mengenai Standard Halal (ISC I) yang di bawah kuasanya *Malaysian Standard* ini dibangunkan, dianggotai oleh wakil daripada organisasi yang berikut:

Halal Industry Development Corporation Sdn Bhd
Institut Kefahaman Islam Malaysia
Institut Kualiti Malaysia
Institut Penyelidikan dan Pembangunan Pertanian Malaysia
Jabatan Kastam Diraja Malaysia
Jabatan Kemajuan Islam Malaysia
Jabatan Perkhidmatan Veterinar
Jabatan Standard Malaysia
Kementerian Kesihatan Malaysia (Bahagian Keselamatan dan Kualiti Makanan)
Kementerian Kesihatan Malaysia (Biro Kawalan Farmaseutikal Kebangsaan)
Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi dan Kepenggunaan
Lembaga Pemasaran Pertanian Persekutuan
Persatuan Pengguna Islam Malaysia
Persatuan Pengguna Standard Malaysia
Persekutuan Pekilang-Pekilang Malaysia
Universiti Islam Antarabangsa Malaysia
Universiti Sains Islam Malaysia

Ahli ambilan:

Yayasan Ilmuwan

Jawatankuasa Teknikal mengenai Sistem Pengurusan pada Perspektif Islam yang mengawal selia pembangunan *Malaysian Standard* ini terdiri daripada perwakilan organisasi yang berikut:

Halal Industry Development Corporation Sdn Bhd
Institut Kefahaman Islam Malaysia
Jabatan Kemajuan Islam Malaysia
Persatuan Pengguna Islam Malaysia
Research Institute of Standards in Islam
SIRIM Berhad (Sekretariat)
SIRIM QAS International Sdn Bhd
Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (Kuliyah Ekonomi dan Sains Pengurusan)
Yayasan Ilmuwan

Kumpulan Kerja mengenai Sistem Pengurusan Kualiti pada Perspektif Islam yang membangunkan *Malaysian Standard* ini dianggotai oleh wakil daripada organisasi yang berikut:

Century Logistics Holdings Berhad
Fitrah Perkasa Sdn Bhd
Halal Industry Development Corporation Sdn Bhd
Institut Integriti Malaysia
Institut Kefahaman Islam Malaysia
Jabatan Kemajuan Islam Malaysia
SIRIM Berhad (Sekretariat)
SIRIM QAS International Sdn Bhd
Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (Kuliyah Ekonomi dan Sains Pengurusan)
Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (Kuliyah Ilmu Wahyu dan Sains Kemanusiaan)
Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (Kuliyah Kejuruteraan)
Yayasan Ilmuwan

Prakata

Malaysian Standard ini dibangunkan oleh Kumpulan Kerja mengenai Sistem Pengurusan Kualiti pada Perspektif Islam di bawah Jawatankuasa Standard Perindustrian mengenai Standard Halal.

Pengubahsuaian utama dalam semakan standard ini adalah seperti berikut:

- a) tajuk telah diubah kepada "*Sistem pengurusan kualiti berasaskan Syariah - Keperluan dengan panduan*";
- b) strukturnya telah diubah dengan mengeluarkan petak teks, dan menggabungkan elemen Syariah ke dalam teks;
- c) pengenalan keperluan titik kawalan kritikal Syariah dalam proses dan aktiviti organisasi;
- d) pengenalan pengurusan nilai organisasi; dan
- e) pengenalan lampiran panduan penggunaan standard ini.

Versi bahasa Malaysia ini adalah terjemahan daripada versi asal dalam bahasa Inggeris, iaitu MS 1900:2014, *Shariah-based quality management systems - Requirements with guidance*. Jika terdapat sebarang pertikaian semasa penggunaan standard ini, versi bahasa Inggeris mengatasi versi ini.

Pematuhan kepada *Malaysian Standard* tidak dengan sendirinya memberikan kekebalan daripada obligasi undang-undang.

MS 1900:2015 (BM)

Pengenalan

0.1 Am

Penerimgunaan sistem pengurusan kualiti berasaskan Syariah seharusnya menjadi keputusan strategik sesebuah organisasi. Reka bentuk dan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti sesebuah organisasi dipengaruhi oleh keperluan yang berbeza-beza, objektif khusus, produk yang disediakan, proses yang digunakan dan saiz serta struktur organisasinya. Standard ini tidaklah bermaksud untuk menggambarkan keseragaman dalam struktur sistem pengurusan kualiti atau keseragaman pendokumenan.

Malaysian Standard ini dibangunkan dengan tujuan untuk memastikan bahawa organisasi diuruskan selaras dengan prinsip Syariah dan amalan sistem pengurusan kualiti. Standard ini memerlukan organisasi mengenal pasti titik kawalan kritikal Syariah dalam keseluruhan proses organisasi itu, dengan berpandukan prinsip halal dan haram serta prinsip muamalat (urus niaga). Standard ini juga menggabungkan rangka kerja nilai teras organisasi untuk tadbir urus yang baik.

Keperluan sistem pengurusan kualiti yang dinyatakan dalam standard ini merupakan pelengkap kepada keperluan untuk produk halal. Maklumat yang bertandakan 'NOTA' adalah sebagai panduan bagi memahami atau memperjelas keperluan yang berkaitan.

Standard ini boleh digunakan oleh pihak dalaman dan luaran, termasuk badan pensijilan, bagi mentaksir keupayaan organisasi dalam memenuhi keperluan Syariah, keperluan pelanggan, keperluan berkanun dan keperluan organisasi itu sendiri.

Objektif standard ini adalah:

- a) untuk menyemai, meningkatkan dan mengamal keperluan Syariah dalam sistem pengurusan kualiti sesebuah organisasi yang menitikberatkan nilai sejagat;
- b) untuk meningkatkan tadbir urus yang baik dan kecekapan organisasi yang tekal dengan prinsip Islam; dan
- c) untuk memberi keyakinan dan meningkatkan kepuasan terhadap organisasi di kalangan orang Islam dan pihak berkepentingan lain.

0.2 Pendekatan proses

Standard ini menggalakkan penerimgunaan pendekatan proses apabila membangunkan, melaksanakan dan menambah baik keberkesanan sistem pengurusan kualiti berasaskan Syariah, bagi meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memenuhi keperluan pelanggan.

Sesebuah organisasi perlu mengenal pasti dan menguruskan pelbagai aktiviti yang berangkai supaya organisasi itu mampu berfungsi dengan berkesan. Sesuatu aktiviti yang menggunakan sumber serta diurus supaya membolehkan transformasi input kepada output, boleh dianggap sebagai satu proses. Output sesuatu proses selalunya secara langsung menjadi input untuk proses seterusnya.

Pemakaian sesuatu sistem proses dalam sesebuah organisasi, berserta dengan pengenalanpastian dan saling tindakan antara proses ini dan pengurusan proses ini, bolehlah dirujuk sebagai "pendekatan proses".

Satu kelebihan pendekatan proses ialah penyediaan kawalan berterusan terhadap rangkaian proses individu dalam sistem proses itu, serta juga terhadap gabungan dan saling tindakan proses-proses tersebut.

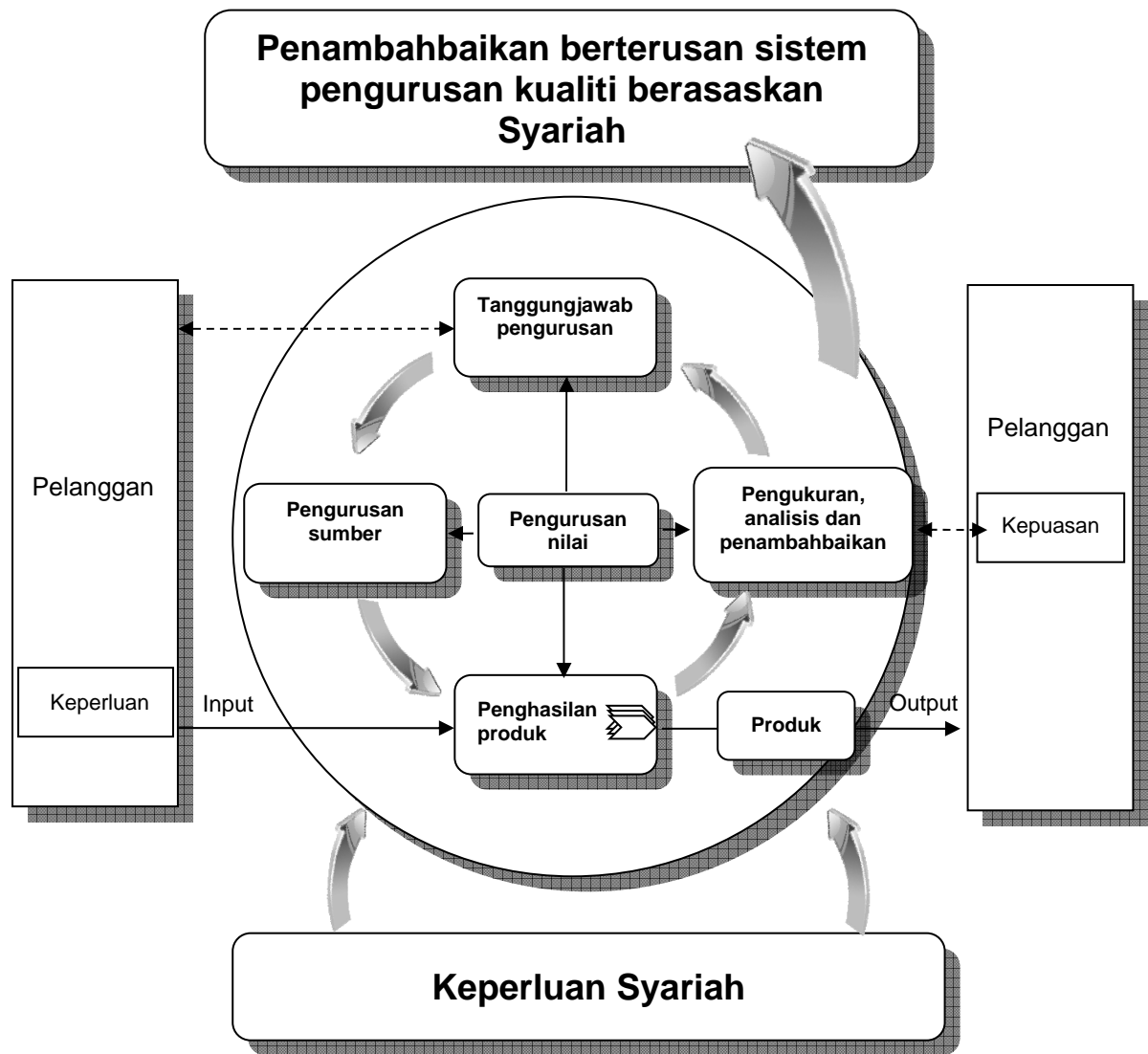
Pendekatan ini menekankan kepentingan:

- a) pemahaman dan pencapaian keperluan Syariah;
- b) pemahaman dan pencapaian keperluan pengguna, undang-undang dan lain-lain;
- c) keperluan mengambil kira proses dari segi nilai tambah;
- d) memperoleh keputusan prestasi dan keberkesanan proses; dan
- e) penambahbaikan berterusan proses berasaskan pengukuran objektif.

Model sistem pengurusan kualiti berasaskan Syariah yang ditunjukkan dalam Rajah 1 menggambarkan rangkaian proses yang dibentangkan dalam Klausula 4 hingga 8. Ilustrasi ini menunjukkan bahawa keperluan Syariah adalah penting bagi mewujudkan sistem pengurusan kualiti sesebuah organisasi, dan pelanggan memainkan peranan penting dalam menetapkan keperluan sebagai input berasaskan Syariah. Pemantauan kepuasan pelanggan memerlukan penilaian maklumat yang berkaitan dengan tanggapan pelanggan bahawa organisasi itu telah memenuhi keperluan pelanggan dan keperluan Syariah.

NOTA. Di samping itu, metodologi yang dikenali sebagai "*Plan-Do-Check-Act*" (PDCA) boleh digunakan untuk semua proses. PDCA boleh diperihalkan secara ringkas seperti berikut:

- Plan* (Rancang) : wujudkan objektif dan proses yang diperlukan bagi menyampaikan hasil selaras dengan keperluan pelanggan dan polisi organisasi.
- Do* (Lakukan) : laksanakan proses itu.
- Check* (Semak) : pantau dan ukur proses serta produk dengan mengambil kira polisi, objektif dan keperluan bagi produk itu serta laporkan keputusannya.
- Act* (Bertindak) : ambil tindakan menambah baik prestasi proses secara berterusan.



Rajah 1. Model sistem pengurusan kualiti berasaskan Syariah

Sistem pengurusan kualiti berasaskan Syariah - Keperluan dengan panduan

1 Skop

1.1 Am

Malaysian Standard ini menetapkan keperluan bagi satu sistem pengurusan kualiti apabila sesebuah organisasi:

- a) perlu menunjukkan keupayaannya menyediakan secara tekal produk yang memenuhi keperluan Syariah, keperluan pelanggan serta keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai; dan
- b) mempunyai tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pemakaian sistem yang berkesan, termasuk proses penambahbaikan berterusan untuk sistem itu dan jaminan keakuratan dengan keperluan Syariah, keperluan pelanggan serta keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai.

NOTA:

1. Dalam standard ini, istilah "produk" hanya diguna pakai kepada:
 - a) produk yang dimaksudkan untuk, atau diperlukan oleh, pelanggan; dan
 - b) apa-apa output yang dimaksudkan hasil daripada proses penghasilan produk.
2. Keperluan berkanun dan peraturan boleh diungkapkan sebagai keperluan undang-undang.

1.2 Pemakaian

Segala keperluan standard ini berupa generik dan dimaksudkan untuk diguna pakai bagi semua organisasi yang mengeluarkan produk halal, tanpa mengambil kira jenis dan saiz.

Jika mana-mana keperluan standard ini tidak boleh diguna pakai kerana sifat sesebuah organisasi dan produknya, perkara ini bolehlah dipertimbangkan supaya tidak dimasukkan.

Jika ketakmasukan dibuat, tuntutan keakuratan dengan standard ini tidak boleh diguna pakai melainkan ketakmasukan itu terhad kepada keperluan dalam Klausula 7, dan ketakmasukan sedemikian tidak mempengaruhi keupayaan atau tanggungjawab organisasi itu menyediakan produk yang memenuhi keperluan pelanggan dan keperluan berkanun dan peraturan yang diguna pakai.

Standard ini menitikberatkan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti pada perspektif Islam, oleh itu pematuhan dengan standard ini tidak semestinya menandakan pematuhan dengan standard lain yang berasaskan Syariah.

Standard ini tidak boleh diguna pakai untuk organisasi yang aktiviti terasnya tersenarai di bawah ini:

MS 1900:2015 (BM)

- a) pembuatan atau penjualan produk tak halal atau produk yang berkaitan, contohnya, penjualan arak dan khinzir;
- b) perkhidmatan kewangan yang semata-mata berasaskan riba (faedah);
- c) perjudian dan pertaruhan;
- d) perkhidmatan kewangan atau insurans konvensional;
- e) pornografi;
- f) aktiviti hiburan yang dilarang menurut Syariah;
- g) pembrokeran saham atau jual beli saham dalam sekuriti/syarikat tak patuh Syariah; dan
- h) aktiviti lain yang dilarang menurut Syariah.

Malaysian Standard ini juga disertakan dengan Lampiran A sebagai panduan informatif tentang penggunaannya.

2 Rujukan normatif

Rujukan normatif berikut amat penting dan diperlukan untuk penggunaan standard ini. Bagi rujukan bertarikh, hanya edisi yang disebutkan diguna pakai. Bagi rujukan tidak bertarikh, edisi terkini rujukan normatif (termasuk apa-apa pindaan) diguna pakai.

MS 2393, *Islamic and halal principles - Definitions and interpretations on terminology*

MS ISO 9000, *Sistem pengurusan kualiti - Asas dan kosa kata*

3 Istilah dan definisi

Dalam seluruh teks standard ini, istilah “produk” di mana-mana juga didapati, boleh juga bererti “perkhidmatan”.

Bagi maksud standard ini, istilah dan definisi yang diberikan dalam MS 2393 dan MS ISO 9000 dan yang berikutnya diguna pakai.

3.1 al-Hadis

Laporan tentang kata-kata, perlakuan atau tindak balas (sama ada yang membenarkan atau tidak membenarkannya). Kesahihannya (Al-Hadis) bergantung kepada periwayatnya.

3.2 al-Ijmak

Kesepakatan pendapat ulama mujtahid mengenai sesuatu hukum Syarak selepas kewafatan Nabi Muhammad s.a.w. berdasarkan al-Quran dan al-Sunnah.

3.3 al-Quran

Kitab suci Islam yang mengandungi firman Allah S.W.T. yang diwahyukan kepada Nabi Muhammad (s.a.w.) melalui perantaraan Jibrail a.s. dalam bahasa Arab dan menjadi sumber rujukan utama hukum Islam.

3.4 al-Sunnah

Amalan Nabi Muhammad s.a.w.

3.5 Fatwa

Keputusan atau pendapat yang sah di sisi hukum Syarak yang diberikan oleh Majlis Fatwa.

3.6 Majlis Fatwa

Badan yang bertanggungjawab mengeluarkan fatwa tentang perkara-perkara yang berkaitan dengan agama Islam.

3.7 halal

Produk dan-aktiviti yang dibenarkan atau yang sah dalam agama Islam; yang sebaliknya tidak halal.

3.8 Syariah

Keseluruhan perintah Allah yang mengatur semua aspek kehidupan setiap Muslim.

3.9 penasihat Syariah

Individu/jawatankuasa dalaman atau luaran yang bertanggungjawab menyemak, menasihati dan mengesahkan tentang pengurusan hal-hal Syariah sesebuah organisasi. Penasihat Syariah juga menjadi tempat rujukan tentang isu berkaitan Syariah dalam organisasi tersebut. Pelantikan penasihat Syariah bergantung kepada jenis industri, kompleksiti, saiz dan keperluan undang-undang.

3.10 patuh Syariah

Memenuhi keperluan Syariah.

3.11 pegawai pematuhan Syariah

Seseorang yang berkelayakan dalam Syariah, yang bertanggungjawab memantau dan memastikan hukum Syarak dipatuhi dan diamal secara berterusan dalam pengurusan sesebuah organisasi selaras dengan nasihat Penasihat Syariah.

3.12 titik kawalan kritikal Syariah

Satu titik dalam aktiviti atau proses sesebuah organisasi yang pada titik itu kawalan boleh dilaksanakan, dan ketakpatuhan terhadap prinsip halal, haram dan muamalat boleh dicegah demi memastikan pematuhan kepada keperluan Syariah.

MS 1900:2015 (BM)

3.13 nilai

Kepercayaan seseorang atau sesuatu kumpulan sosial yang menjadi pegangan hidup mereka (sama ada yang memihak atau menentang sesuatu).

4 Sistem pengurusan kualiti

4.1 Keperluan am

Organisasi hendaklah mewujudkan, mendokumentasikan, melaksana dan menyelenggarakan satu sistem pengurusan kualiti menurut keperluan Syariah dan hendaklah secara berterusan menambah baik keberkesannya.

Organisasi hendaklah:

- a) menentukan proses yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti dan pemakaiannya dalam seluruh organisasi itu (lihat 1.2);
- b) menentukan urutan dan saling tindakan proses itu;
- c) menentukan kriteria dan kaedah yang diperlukan bagi memastikan kedua-dua operasi dan kawalan proses ini berkesan;
- d) memastikan ketersediaan sumber dan maklumat yang diperlukan bagi menyokong operasi dan pemantauan proses ini;
- e) memantau, mengukur (jika berkenaan) dan menganalisis proses ini; dan
- f) melaksanakan tindakan yang diperlukan bagi mencapai keputusan yang dirancang dan penambahbaikan yang berterusan bagi proses ini.

Proses ini hendaklah diuruskan oleh organisasi itu selaras dengan keperluan standard ini.

Jika sesebuah organisasi memilih untuk menggunakan pihak luar (*outsourc*) bagi melaksanakan mana-mana proses yang memberi kesan terhadap keakuran produk, organisasi itu hendaklah memastikan kawalan terhadap proses itu, iaitu organisasi hendaklah memastikan bahawa pembekal, subkontraktor dan pihak berkepentingan lain yang terlibat mematuhi keperluan Syariah. Jenis dan takat kawalan terhadap proses yang dijalankan oleh pihak luar hendaklah ditetapkan dalam sistem pengurusan kualiti.

NOTA:

1. Proses yang diperlukan bagi sistem pengurusan kualiti yang dirujuk di atas seharusnya termasuk proses bagi aktiviti pengurusan, penyediaan sumber, penghasilan produk, pengukuran, penganalisan dan penambahbaikan.
2. Sesuatu "proses di pihak luar" (*outsourc*) ialah proses yang diperlukan oleh organisasi untuk sistem pengurusan kualitinya dan yang organisasi itu memilih untuk dilaksanakan oleh pihak luar.
3. Memastikan kawalan terhadap proses yang dijalankan oleh pihak luar tidak membebaskan organisasi itu daripada tanggungjawab keakuran kepada segala keperluan pelanggan, keperluan berkanun dan peraturan. Jenis dan takat kawalan yang diguna pakai terhadap proses di pihak luar boleh dipengaruhi oleh faktor seperti:

- a) impak yang mungkin timbul akibat proses yang dijalankan oleh pihak luar terhadap kemampuan organisasi menyediakan produk yang akur dengan keperluan;
- b) sejauh mana kawalan proses dikongsi; dan
- c) kemampuan mencapai kawalan yang diperlukan melalui pemakaian 7.4.

4.2 Keperluan pendokumenan

4.2.1 Am

Pendokumenan sistem pengurusan kualiti hendaklah termasuk:

- a) polisi kualiti dan objektif kualiti yang didokumentasikan;
- b) manual kualiti;
- c) titik kawalan kritikal Syariah yang didokumentasikan;
- d) prosedur dan rekod didokumentasikan yang diperlukan oleh standard ini; dan
- e) dokumen, termasuk rekod, yang ditentukan oleh organisasi sebagai perlu bagi memastikan perancangan, operasi dan kawalan proses yang berkesan.

NOTA:

1. Jika istilah "prosedur didokumentasikan" hadir dalam standard ini, ia bererti prosedur itu telah diwujudkan, didokumentasikan, dilaksanakan dan diselenggarakan. Sesuatu dokumen tunggal boleh meliputi keperluan bagi satu prosedur atau lebih. Sesuatu keperluan prosedur didokumentasikan mungkin diliputi oleh lebih daripada satu dokumen.

2. Takat pendokumenan sistem pengurusan kualiti boleh berbeza-beza antara satu organisasi dengan organisasi yang lain disebabkan oleh:

- a) saiz organisasi;
 - b) jenis aktiviti;
 - c) kerumitan proses dan saling tindakannya; dan
 - d) kekompetenan personel.
3. Pendokumenan boleh dalam apa-apa bentuk atau jenis media.

4.2.2 Manual kualiti

Organisasi hendaklah mewujudkan dan menyelenggara satu manual kualiti yang meliputi:

- a) skop sistem pengurusan kualiti, termasuk perincian dan kewajaran bagi apa-apa ketakmasukan (lihat 1.2);
- b) prosedur didokumentasikan yang telah diwujudkan bagi sistem pengurusan kualiti, atau rujukan mengenainya; dan
- c) huraian mengenai saling tindakan antara proses pengurusan kualiti.

MS 1900:2015 (BM)

Dalam proses membangunkan manual kualiti, organisasi hendaklah mengenal pasti bidang dan prosedur didokumentasikan yang perlu patuh Syariah.

4.2.3 Kawalan dokumen

Dokumen yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti hendaklah dikawal. Rekod merupakan sejenis dokumen khas dan hendaklah dikawal selaras dengan keperluan yang diberikan dalam 4.2.4.

Satu prosedur yang didokumentasikan hendaklah diwujudkan bagi menetapkan kawalan yang diperlukan bagi:

- a) meluluskan dokumen yang mencukupi keperluan sebelum dokumen itu dikeluarkan;
- b) menyemak dan mengemas kini menurut keperluan dan bagi meluluskan semula dokumen;
- c) memastikan perubahan dan status semakan terkini dokumen dikenal pasti;
- d) memastikan versi yang relevan bagi dokumen yang diguna pakai tersedia di tempat ia digunakan;
- e) memastikan dokumen sentiasa boleh dibaca dan mudah dikenal pasti;
- f) memastikan dokumen yang berasal dari luar dan yang ditentukan oleh organisasi sebagai perlu bagi perancangan dan operasi sistem pengurusan kualiti dikenal pasti serta pengedarannya dikawal; dan
- g) mencegah penggunaan dokumen yang tidak terpakai secara tidak sengaja, dan menggunakan tanda pengenal yang sesuai jika dokumen itu dikekalkan untuk apa-apa maksud.

Berkaitan dengan [4.2.3 a)], organisasi hendaklah memastikan kandungan segala dokumen mencukupi untuk mewajarkan pematuhan Syariah. Organisasi hendaklah mematuhi sewajarnya peletakan, penyimpanan dan pelupusan dokumen yang mengandungi ayat al-Quran.

4.2.4 Kawalan rekod

Rekod yang diwujudkan sebagai bukti keakuran terhadap keperluan dan keberkesanan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti hendaklah dikawal.

Organisasi hendaklah mewujudkan prosedur yang didokumentasikan bagi menentukan kawalan yang diperlukan untuk mengenal pasti, menyimpan, melindungi, mendapatkan semula, menentukan tempoh pengekalan dan melupuskan rekod. Organisasi hendaklah memastikan pelupusan rekod yang mengandungi ayat al-Quran dijalankan selaras dengan keperluan Syariah.

Rekod hendaklah sentiasa boleh dibaca, mudah dikenal pasti dan didapatkan semula.

5 Tanggungjawab pengurusan

5.1 Komitmen pengurusan

Pengurusan atasan hendaklah menunjukkan bukti komitmennya terhadap pembangunan dan pelaksanaan sistem pengurusan kualiti serta terus menambah baik keberkesanannya dengan:

- a) berkomunikasi dengan organisasi mengenai kepentingan memenuhi keperluan pelanggan serta keperluan berkanun dan peraturan;
- b) mewujudkan polisi kualiti;
- c) memastikan objektif kualiti diwujudkan;
- d) menjalankan kajian semula pengurusan;
- e) menubuhkan Penasihat Syariah untuk memberi nasihat tentang isu berkaitan Syariah;
- f) memastikan nilai organisasi diwujudkan, dilaksanakan, dipantau serta diukur; dan
- g) memastikan sumber disediakan.

NOTA. Tadbir urus korporat yang baik merupakan prasyarat pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang berkesan.

5.2 Fokus kepada pelanggan

Pengurusan atasan hendaklah memastikan keperluan pelanggan ditentukan dan dipenuhi, bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan dan patuh Syariah (lihat 7.2.1 dan 8.2.1).

5.3 Polisi kualiti

Pengurusan atasan hendaklah memastikan polisi kualiti:

- a) sesuai dengan matlamat organisasi;
- b) termasuk komitmen bagi mematuhi keperluan Syariah dan secara berterusan menambah baik keberkesanan sistem pengurusan kualiti;
- c) menyediakan satu rangka kerja bagi mewujudkan dan menyemak objektif kualiti;
- d) disampaikan dan difahami dalam organisasi;
- e) disemak supaya sentiasa sesuai; dan
- f) tidak bercanggah dengan fatwa diguna pakai yang dikeluarkan oleh Majlis Fatwa.

5.4 Perancangan

5.4.1 Objektif kualiti

MS 1900:2015 (BM)

Pengurusan atasan hendaklah memastikan objektif kualiti, termasuklah yang diperlukan untuk keperluan produk [lihat 7.1 a)] dan keperluan Syariah diwujudkan pada tahap relevan dalam organisasi itu. Objektif kualiti hendaklah boleh diukur dan tekal dengan polisi kualiti.

5.4.2 Perancangan sistem pengurusan kualiti

Pengurusan atasan hendaklah memastikan:

- a) perancangan sistem pengurusan kualiti dilaksanakan supaya memenuhi keperluan yang diberikan dalam 4.1, serta memenuhi objektif kualiti, dan patuh keperluan Syariah. Hal ini hendaklah termasuk keperluan Syariah dalam pengurusan kewangan, pengurusan sumber manusia, prosedur pemerolehan, pengeluaran dan pemasaran; dan
- b) integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan apabila perubahan kepada sistem pengurusan kualiti dirancang dan dilaksanakan.

5.5 Tanggungjawab, autoriti dan komunikasi

5.5.1 Tanggungjawab dan autoriti

Pengurusan atasan hendaklah bertanggungjawab bagi memastikan pematuhan kepada keperluan Syariah dalam organisasi itu.

Pengurusan atasan hendaklah memastikan tanggungjawab dan autoriti untuk patuh Syariah ditetapkan dan disampaikan dalam organisasi itu.

5.5.2 Wakil pengurusan dan pegawai pematuhan Syariah

5.5.2.1 Am

Pengurusan atasan hendaklah melantik seorang anggota pengurusan organisasi sebagai wakil pengurusan, dan seorang pegawai pematuhan Syariah yang, tanpa mengambil kira tanggungjawab lain, hendaklah bertanggungjawab dan mempunyai autoriti untuk:

Wakil pengurusan:

- a) memastikan proses yang diperlukan bagi sistem pengurusan kualiti diwujudkan, dilaksanakan dan diselenggarakan;
- b) melaporkan kepada pengurusan atasan tentang prestasi sistem pengurusan kualiti serta apa-apa keperluan untuk penambahbaikan; dan
- c) memastikan kesedaran mengenai keperluan pelanggan dalam seluruh organisasi itu digalakkan.

Pegawai pematuhan Syariah:

- a) memastikan keakuran berterusan keperluan Syariah dalam segala aktiviti dalam organisasi;
- b) memantau pelaksanaan keperluan Syariah; dan

- c) melaporkan kepada pengurusan atasan mengenai perkara Syariah, termasuk ketakpatuhan Syariah.

NOTA:

1. Tanggungjawab seseorang wakil pengurusan dan pegawai pematuhan Syariah bolehlah termasuk hubungan dengan pihak luar mengenai perkara yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti.
2. Wakil pengurusan dan pegawai pematuhan Syariah bolehlah orang yang sama.
3. Organisasi boleh mewujudkan unit pematuhan Syariahnya.

5.5.3 Komunikasi dalaman

Pengurusan atasan hendaklah memastikan proses komunikasi yang bersesuaian diwujudkan dalam organisasi itu, dan adanya komunikasi mengenai pematuhan keperluan Syariah dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

Organisasi hendaklah memastikan setiap personel yang bekerja untuk dan bagi pihak organisasi itu mempunyai maklumat penuh bahawa sistem pengurusan kualiti organisasi itu adalah patuh Syariah.

5.6 Kajian semula pengurusan

5.6.1 Am

Pengurusan atasan hendaklah mengkaji semula sistem pengurusan kualiti organisasi secara berkala, bagi memastikan kesesuaian, kemampuan dan keberkesanannya yang berterusan. Kajian semula ini hendaklah termasuk pentaksiran peluang bagi penambahbaikan serta keperluan perubahan pada sistem pengurusan kualiti yang merangkumi polisi kualiti dan objektif kualiti selaras dengan keperluan Syariah.

Jawatankuasa kajian semula pengurusan hendaklah termasuk pegawai pematuhan Syariah.

Rekod kajian semula pengurusan hendaklah diselenggarakan (lihat 4.2.4).

5.6.2 Input kajian semula

Input untuk kajian semula pengurusan hendaklah termasuk maklumat mengenai:

- a) keputusan audit;
- b) maklum balas pelanggan;
- c) prestasi proses dan keakuran produk;
- d) keputusan pemantauan dan pengukuran nilai (kerja, individu, organisasi);
- e) status tindakan pencegahan dan pembetulan;
- f) tindakan susulan daripada kajian semula pengurusan yang terdahulu;
- g) perubahan yang boleh memberi kesan kepada sistem pengurusan kualiti; dan
- h) cadangan untuk penambahbaikan.

MS 1900:2015 (BM)

5.6.3 Output kajian semula

Output kajian semula pengurusan hendaklah termasuk apa-apa keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan:

- a) penambahbaikan keberkesanan sistem pengurusan kualiti dan prosesnya;
- b) penambahbaikan produk yang berkaitan dengan keperluan pelanggan; dan
- c) keperluan sumber.

5.7 Pengurusan nilai organisasi

5.7.1 Am

Pengurusan atasan hendaklah mengenal pasti, mewujudkan, mendokumentasikan, melaksanakan, memantau dan mengukur set nilai dalam organisasi itu.

Organisasi itu hendaklah:

- a) mewujudkan pernyataan didokumentasikan mengenai nilai organisasi;
- b) memastikan maklumat mengenai nilai organisasi disampaikan dan difahami dalam organisasi itu; dan
- c) memastikan nilai itu dihayati sebagai sebahagian daripada budaya organisasi.

5.7.2 Pelaksanaan dan pemantauan

Pengurusan atasan hendaklah:

- a) memastikan pelaksanaan dan pemantauan nilai organisasi di kalangan semua kakitangan;
- b) mengukur tahap pelaksanaan nilai organisasi dan menentukan kaedah yang sesuai untuk pengukuran; dan
- c) mengkaji semula dan membincangkan mengenai keputusan pengukuran untuk penambahbaikan seterusnya.

Keputusan kajian semula dan apa-apa tindakan yang perlu diambil hendaklah diselenggarakan (lihat 4.2.4).

NOTA. Lihat MS 2300:2009 untuk panduan mengenai sistem pengurusan berasaskan nilai.

6 Pengurusan sumber

6.1 Penyediaan sumber

Organisasi hendaklah menentukan dan menyediakan sumber yang diperlukan bagi:

- a) melaksana dan menyelenggara sistem pengurusan kualiti dan menambah baik keberkesanannya secara berterusan;
- b) meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi keperluan pelanggan; dan
- c) memastikan sumber adalah daripada punca yang halal.

6.2 Sumber manusia

6.2.1 Am

Personel yang melaksanakan kerja yang memberi kesan kepada kualiti produk hendaklah kompeten berdasarkan pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman yang bersesuaian.

NOTE. Keakuran terhadap keperluan produk boleh dipengaruhi secara langsung atau tidak langsung oleh personel yang melaksanakan apa-apa tugas dalam sistem pengurusan kualiti.

6.2.2 Kekompetenan, latihan dan kesedaran

Organisasi hendaklah:

- a) menentukan kekompetenan yang diperlukan oleh personel yang melaksanakan kerja yang mempengaruhi keakuran terhadap keperluan produk;
- b) menyediakan latihan atau mengambil tindakan lain bagi mencapai kekompetenan yang diperlukan, termasuklah latihan berkaitan aspek proses halal dan tak halal, produk dan perkhidmatan, jika berkenaan;
- c) menilai keberkesanan tindakan yang diambil;
- d) memastikan personelnya sedar mengenai kerelevanan dan kepentingan aktiviti mereka serta cara mereka menyumbang kepada pencapaian objektif kualiti; dan
- e) menyelenggara rekod yang bersesuaian mengenai pendidikan, latihan, kemahiran serta pengalaman (lihat 4.2.4).

6.3 Prasarana

Organisasi hendaklah menentukan, menyediakan dan menyelenggarakan prasarana yang diperlukan bagi mencapai keakuran terhadap keperluan produk. Prasarana termasuklah, jika berkenaan:

- a) bangunan, ruang kerja, tempat solat (*musolla*), kemudahan mengambil wuduk dan utiliti lain yang berkaitan untuk orang Islam menunaikan kewajipan agama yang memenuhi keperluan Syariah;
- b) peralatan proses (perkakasan dan perisian);

MS 1900:2015 (BM)

- c) perkhidmatan sokongan (seperti pengangkutan, komunikasi atau sistem maklumat); dan
- d) kedai makan dalam premis organisasi itu hendaklah menyediakan makanan dan minuman halal. Makanan dan minuman tak halal (jika ada) hendaklah diasingkan sewajarnya bagi mengelakkan apa-apa kontaminasi bersilang.

6.4 Persekitaran kerja

Organisasi hendaklah menentukan dan mengurus persekitaran kerja yang diperlukan bagi mencapai keakuratan terhadap keperluan produk.

Organisasi hendaklah menyediakan persekitaran kerja tanpa diskriminasi. Dalam melaksanakan tugas, pekerja perlu diberi hak untuk melaksanakan kewajipan beragama.

NOTA. Istilah persekitaran kerja berkait dengan persekitaran kerja fizikal dan bukan fizikal. Persekitaran kerja fizikal berkait dengan keadaan tempat kerja dilaksanakan, termasuk faktor fizikal, persekitaran dan faktor lain (seperti bunyi bising, suhu, kelembapan, pencahayaan atau cuaca). Persekitaran kerja bukan fizikal berkait dengan keadaan tempat kerja yang menggalakkan kelakuan yang diterima dari segi moral. Hal ini boleh ditentukan dengan mewujudkan kod tatalaku/etika.

7 Penghasilan produk

7.1 Perancangan penghasilan produk

Organisasi hendaklah merancang dan membangunkan proses yang diperlukan bagi penghasilan produk. Organisasi hendaklah memastikan segala aktiviti yang berkaitan dengan penghasilan produk dirancang. Perancangannya hendaklah tekal dengan keperluan Syariah dan proses lain dalam sistem pengurusan kualiti (lihat 4.1).

Dalam merancang penghasilan produk, organisasi hendaklah menentukan perkara yang berikut, mengikut kesesuaian:

- a) keperluan Syariah, objektif kualiti dan keperluan produk;
- b) keperluan mewujudkan proses, dokumen, dan menyediakan sumber yang khusus untuk produk itu;
- c) penentusahan, pengesahan, pemantauan, pengukuran, pemeriksaan dan aktiviti ujian yang diperlukan khusus bagi produk itu di samping kriteria bagi penerimaan produk serta selaras dengan titik kawalan kritikal Syariah;
- d) rekod yang diperlukan bagi menyediakan bukti yang proses penghasilan serta produk yang terhasil memenuhi keperluan (lihat 4.2.4); dan
- e) penugasan personel yang khusus dalam penyediaan, pengendalian, pemprosesan, penyimpanan makanan dan produk pengguna yang tak halal.

Output perancangan ini hendaklah dalam bentuk yang sesuai dengan kaedah operasi organisasi itu.

NOTA:

1. Sesuatu dokumen yang menetapkan proses sistem pengurusan kualiti (termasuk proses penghasilan produk) dan sumber yang diguna pakai terhadap produk, projek atau kontrak tertentu, boleh dirujuk sebagai pelan kualiti.
2. Organisasi boleh juga mengguna pakai keperluan yang diberikan dalam 7.3 bagi pembangunan proses penghasilan produk.

7.2 Proses berkaitan pelanggan

7.2.1 Penentuan keperluan berkaitan dengan produk

Organisasi hendaklah menentukan:

- a) keperluan yang ditetapkan oleh pelanggan, termasuk keperluan hantar serah dan aktiviti selepas hantar serah;
- b) keperluan yang tidak dinyatakan oleh pelanggan tetapi adalah perlu bagi kegunaan yang ditetapkan atau yang dimaksudkan, jika hal itu diketahui;
- c) keperluan berkanun dan peraturan yang berkaitan dengan produk itu; dan
- d) apa-apa keperluan tambahan yang ditentukan oleh organisasi itu.

Organisasi hendaklah memastikan yang keperluan berkaitan dengan produk adalah patuh Syariah.

NOTA. Aktiviti selepas hantar serah termasuk, sebagai contoh, tindakan di bawah peruntukan waranti, obligasi kontrak seperti perkhidmatan penyelenggaraan dan perkhidmatan tambahan seperti kitar semula atau pelupusan akhir.

7.2.2 Semakan keperluan berkaitan dengan produk

Organisasi hendaklah menyemak keperluan berkaitan dengan produk. Semakan ini hendaklah dijalankan sebelum organisasi memberikan komitmen untuk membekalkan sesuatu produk kepada pelanggan (contohnya, penyerahan tender, penerimaan kontrak atau pesanan, penerimaan perubahan kontrak atau pesanan) dan hendaklah memastikan:

- a) keperluan produk ditetapkan dan selaras dengan keperluan Syariah;
- b) keperluan kontrak atau pesanan yang berbeza daripada yang dinyatakan terdahulu diselesaikan;
- c) organisasi mempunyai keupayaan memenuhi keperluan yang ditetapkan;
- d) kontrak yang adil kepada semua pihak yang terlibat; dan
- e) organisasi dan pelanggan saling bersetuju dengan keperluan kontrak yang terhasil daripada semakan itu.

Jika keperluan produk tidak mematuhi Syariah, organisasi hendaklah menyemak keperluan itu dengan pelanggan bagi memastikan kepatuhan Syariah.

MS 1900:2015 (BM)

Rekod semakan dan tindakan yang berbangkit daripada semakan itu hendaklah diselenggarakan (lihat 4.2.4).

Jika pelanggan tidak menyediakan pernyataan keperluan yang didokumentasikan, keperluan pelanggan hendaklah disahkan oleh organisasi sebelum penerimaan.

Jika keperluan produk diubah, organisasi hendaklah memastikan dokumen yang berkaitan dipinda dan personel yang berkaitan dimaklumkan tentang keperluan yang diubah.

NOTA. Dalam sesetengah keadaan, seperti jualan melalui internet, suatu semakan formal adalah tidak praktikal bagi setiap pesanan. Sebaliknya, semakan boleh meliputi maklumat produk yang berkaitan seperti katalog atau bahan pengiklanan.

7.2.3 Komunikasi pelanggan

Organisasi hendaklah menentukan dan mengatur komunikasi yang berkesan dengan pelanggan berkaitan dengan:

- a) maklumat produk adalah benar, sah dan tidak mengelirukan;
- b) pertanyaan, pengendalian kontrak dan pesanan, termasuk pindaannya adalah telus; dan
- c) maklum balas pelanggan, termasuk aduan daripada pelanggan.

7.3 Reka bentuk dan pembangunan

7.3.1 Perancangan reka bentuk dan pembangunan

Organisasi hendaklah merancang serta mengawal reka bentuk dan pembangunan produk.

Semasa perancangan reka bentuk dan pembangunan, organisasi hendaklah menentukan:

- a) tahap reka bentuk dan pembangunan;
- b) semakan, penentusahan dan pengesahan yang sesuai untuk setiap tahap reka bentuk dan pembangunan; dan
- c) tanggungjawab dan autoriti ke atas reka bentuk dan pembangunan.

Organisasi hendaklah mengurus antara muka (*interface*) di kalangan kumpulan berlainan yang terlibat dalam reka bentuk dan pembangunan bagi memastikan komunikasi yang berkesan serta penugasan tanggungjawab yang jelas.

Output perancangan hendaklah dikemaskinikan, jika sesuai, mengikut perkembangan reka bentuk dan pembangunan.

Organisasi hendaklah memastikan yang semua proses pada tahap reka bentuk dan pembangunan mematuhi Syariah.

7.3.2 Input reka bentuk dan pembangunan

Input yang berkaitan dengan keperluan produk hendaklah ditentukan dan rekod diselenggarakan (lihat 4.2.4). Input ini hendaklah termasuk:

- a) keperluan fungsian dan prestasi;
- b) keperluan berkanun dan peraturan yang berkenaan;
- c) maklumat terhasil daripada reka bentuk terdahulu yang serupa, jika berkenaan; dan
- d) keperluan lain yang penting bagi reka bentuk dan pembangunan.

Input hendaklah disemak supaya mencukupi keperluan. Keperluan hendaklah patuh Syariah, lengkap, jelas dan tidak berlawanan antara satu sama lain.

7.3.3 Output reka bentuk dan pembangunan

Output reka bentuk dan pembangunan hendaklah dalam bentuk yang sesuai bagi penentusahan dengan input reka bentuk dan pembangunan selaras dengan keperluan Syariah serta hendaklah diluluskan sebelum pelepasan.

Output reka bentuk dan pembangunan hendaklah:

- a) memenuhi keperluan input bagi reka bentuk dan pembangunan;
- b) menyediakan maklumat yang sesuai bagi penyediaan pembelian, pengeluaran dan perkhidmatan;
- c) mengandungi atau merujuk kriteria penerimaan produk; dan
- d) menetapkan ciri-ciri penting produk untuk kegunaannya yang selamat dan sesuai.

NOTA. Maklumat untuk penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan boleh termasuk perincian mengenai pengekalan produk itu.

7.3.4 Semakan reka bentuk dan pembangunan

Pada tahap bersesuaian, semakan reka bentuk dan pembangunan yang sistematik hendaklah dilaksanakan selaras dengan perancangan (lihat 7.3.1) bagi:

- a) menilai keupayaan hasil reka bentuk dan pembangunan dalam memenuhi keperluan; dan
- b) mengenal pasti apa-apa masalah dan mencadangkan tindakan yang diperlukan.

Peserta terlibat dalam semakan berkenaan hendaklah termasuk wakil unit yang berkaitan dengan tahap reka bentuk dan pembangunan yang sedang disemak dan pegawai pematuhan Syariah. Rekod hasil semakan dan apa-apa tindakan yang perlu hendaklah diselenggarakan (lihat 4.2.4).

MS 1900:2015 (BM)

7.3.5 Penentusahan reka bentuk dan pembangunan

Penentusahan hendaklah dilaksanakan selaras dengan perancangan (lihat 7.3.1) bagi memastikan output reka bentuk dan pembangunan memenuhi keperluan input reka bentuk dan pembangunan serta keperluan Syariah. Rekod keputusan penentusahan dan apa-apa tindakan yang diperlukan hendaklah diselenggarakan (lihat 4.2.4).

7.3.6 Pengesahan reka bentuk dan pembangunan

Pengesahan reka bentuk dan pembangunan hendaklah dilaksanakan selaras dengan perancangan (lihat 7.3.1) bagi memastikan produk yang dihasilkan mampu memenuhi keperluan pemakaian yang ditetapkan atau kegunaan yang dimaksudkan, jika hal itu diketahui, serta mematuhi keperluan Syariah. Jika boleh dilaksanakan, pengesahan hendaklah diselesaikan sebelum hantar serah atau penggunaan produk. Rekod keputusan pengesahan dan apa-apa tindakan yang diperlukan hendaklah diselenggarakan (lihat 4.2.4).

7.3.7 Kawalan perubahan reka bentuk dan pembangunan

Perubahan reka bentuk dan pembangunan hendaklah dikenal pasti dan rekod diselenggarakan. Perubahan itu hendaklah disemak, ditentusahkan dan disahkan, menurut kesesuaian, serta diluluskan sebelum ia dilaksanakan. Semakan perubahan reka bentuk dan pembangunan hendaklah termasuk penilaian kesan perubahan terhadap bahagian jujuknya dan produk yang telah pun dihantar serah. Rekod hasil semakan perubahan serta apa-apa tindakan yang diperlukan hendaklah diselenggarakan (lihat 4.2.4).

7.4 Pembelian

7.4.1 Proses pembelian

Organisasi hendaklah memastikan produk yang dibeli memenuhi keperluan pembelian yang ditetapkan dan memenuhi keperluan Syariah. Jenis dan takat kawalan terhadap pembekal dan produk yang dibeli hendaklah bergantung kepada kesan produk yang dibeli itu ke atas penghasilan produk atau produk akhir.

Organisasi hendaklah menilai dan memilih pembekal berasaskan keupayaan mereka membekalkan produk selaras dengan keperluan organisasi dan keperluan Syariah. Kriteria pemilihan, penilaian dan penilaian semula hendaklah diwujudkan.

Rekod keputusan penilaian dan apa-apa tindakan yang diperlukan yang berbangkit daripada penilaian itu hendaklah diselenggarakan (lihat 4.2.4).

7.4.2 Maklumat pembelian

Maklumat pembelian hendaklah memerihalkan produk yang hendak dibeli, termasuk jika sesuai:

- a) keperluan bagi kelulusan produk, prosedur, proses dan peralatan;
- b) keperluan bagi kelayakan personel; dan
- c) keperluan sistem pengurusan kualiti.

Organisasi hendaklah memastikan keperluan pembelian yang ditetapkan mencukupi sebelum ia disampaikan kepada pembekal.

7.4.3 Penentusahan produk yang dibeli

Organisasi hendaklah mewujudkan dan melaksanakan pemeriksaan serta aktiviti lain yang diperlukan bagi memastikan produk yang dibeli memenuhi keperluan pembelian yang ditetapkan.

Organisasi hendaklah menyatakan perihal urusan penentusahan dan kaedah pelepasan produk yang dimaksudkan dalam maklumat pembelian, jika organisasi atau pelanggannya berhasrat melaksanakan penentusahan di premis pembekal dan/atau menggunakan peralatan pembekal.

Organisasi hendaklah menentusahkan proses yang dikenal pasti sebagai titik kawalan kritikal Syariah bagi memastikan pematuhan terhadap keperluan Syariah.

7.5 Pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan

7.5.1 Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan

Organisasi hendaklah merancang dan melaksanakan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan di bawah keadaan terkawal. Keadaan terkawal hendaklah termasuk, jika berkenaan:

- a) adanya maklumat yang memerihalkan ciri-ciri produk termasuklah titik kawalan kritikal Syariah;
- b) adanya arahan kerja mengenai pengeluaran dan penyediaan produk halal didokumentasikan dengan baik dan tersedia untuk pekerja yang berkenaan, apabila diperlukan;
- c) penggunaan peralatan yang bersesuaian;
- d) adanya serta penggunaan peralatan pemantauan dan pengukuran;
- e) pelaksanaan pemantauan dan pengukuran; dan
- f) pelaksanaan aktiviti pelepasan, hantar serah dan selepas hantar serah.

Organisasi hendaklah memastikan peralatan dan barisan pemasangan khusus yang digunakan [7.5.1 c)] dalam pengeluaran, penyediaan, pengendalian dan penyimpanan makanan dan produk pengguna tak halal tidak boleh digunakan semula untuk penyediaan makanan dan produk pengguna yang halal.

NOTA. Sebagai panduan, lihat standard yang berkaitan, contohnya MS 1500 dan MS 2200-1.

MS 1900:2015 (BM)

7.5.2 Pengesahan proses bagi pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan

Organisasi hendaklah mengesahkan apa-apa proses bagi pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan jika output yang dihasilkan tidak dapat ditentukan melalui pemantauan atau pengukuran seterusnya. Hal ini termasuk apa-apa proses jika kekurangan hanya dapat dilihat setelah produk itu digunakan atau perkhidmatan itu telah dilaksanakan. Organisasi hendaklah memastikan pegawai pematuhan Syariah terlibat dalam proses pengesahan bagi pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan.

Pengesahan hendaklah menunjukkan keupayaan proses ini mencapai keputusan yang dirancang.

Organisasi hendaklah mengatur proses ini yang termasuklah, jika berkenaan:

- a) kriteria yang ditetapkan bagi semakan dan kelulusan proses;
- b) kelulusan peralatan dan kelayakan personel;
- c) penggunaan kaedah dan prosedur tertentu;
- d) keperluan rekod (lihat 4.2.4); dan
- e) pengesahan semula.

7.5.3 Pengenalpastian dan kebolehesanan

Organisasi hendaklah, jika bersesuaian, mengenal pasti produk melalui cara yang sesuai sepanjang penghasilan produk itu.

Organisasi hendaklah mengenal pasti status produk dari segi keperluan pemantauan dan pengukuran.

Jika kebolehesanan merupakan suatu keperluan, organisasi hendaklah mengawal dan merekod pengenalpastian yang unik bagi produk itu (lihat 4.2.4).

NOTA. Dalam sesetengah sektor industri, pengurusan tatabentuk merupakan suatu cara pengenalpastian dan kebolehesanan diselenggarakan.

7.5.4 Harta pelanggan

Organisasi hendaklah memelihara harta pelanggan semasa harta itu di bawah kawalan organisasi atau digunakan oleh organisasi itu serta hendaklah mematuhi keperluan Syariah. Organisasi hendaklah mengenal pasti; menentusahkan, menjaga serta melindungi harta pelanggan yang disediakan untuk kegunaan atau untuk dimasukkan ke dalam produk. Jika mana-mana harta pelanggan hilang, rosak atau selainnya didapati tidak sesuai untuk digunakan, organisasi hendaklah melaporkan hal itu kepada pelanggan dan menyelenggarakan rekodnya (lihat 4.2.4). Organisasi hendaklah membangunkan polisi mengenai ganti rugi sekiranya terdapat kerosakan dan kehilangan.

NOTA. Harta pelanggan boleh termasuk harta intelek dan harta peribadi.

7.5.5 Pengekalan (*preservation*) produk

Bagi memastikan keakuran terhadap keperluan produk dan keperluan Syariah, organisasi hendaklah mengekalkan produk semasa pemprosesan dalaman dan semasa hantar serah produk ke destinasi yang dimaksudkan. Jika berkenaan, pengekalan hendaklah termasuk pengenalpastian, pengendalian, pembungkusan, penyimpanan dan penjagaan. Pengekalan hendaklah juga diguna pakai kepada bahagian jujuk produk.

7.6 Kawalan peralatan pemantauan dan pengukuran

Organisasi hendaklah menentukan pemantauan dan pengukuran yang akan dijalankan serta peralatan pemantauan dan pengukuran yang diperlukan bagi menyediakan bukti keakuran produk terhadap keperluan yang telah ditentukan.

Organisasi hendaklah mewujudkan proses bagi memastikan pemantauan dan pengukuran boleh dijalankan serta dijalankan dengan cara yang tekal dengan keperluan pemantauan dan pengukuran.

Jika perlu, bagi memastikan keputusan yang sah, peralatan pengukuran hendaklah:

- a) ditentukan dan ditentusahkan, atau kedua-duanya, pada jarak waktu yang ditetapkan, atau sebelum digunakan, dengan standard pengukuran yang boleh dikesan daripada standard pengukuran kebangsaan atau antarabangsa; jika standard sedemikian tidak wujud, asas yang diguna pakai bagi tentukuran atau penentusahan hendaklah direkodkan (lihat 4.2.4);
- b) dilaraskan atau dilaraskan semula apabila perlu;
- c) mempunyai pengenalpastian supaya status tentukurannya dapat ditentukan;
- d) dilindungi daripada pelarasan yang akan mentaksahkan keputusan pengukuran; dan
- e) dijaga daripada kerosakan dan kemerosotan semasa pengendalian, penyelenggaraan dan penyimpanan.

Sebagai tambahan, organisasi hendaklah mentaksirkan dan merekodkan kesahan keputusan pengukuran yang terdahulu apabila peralatan didapati tidak akur dengan keperluan. Organisasi hendaklah mengambil tindakan yang sesuai terhadap peralatan itu serta apa-apa produk yang terlibat.

Rekod keputusan tentukuran dan penentusahan hendaklah diselenggarakan (lihat 4.2.4).

Apabila digunakan dalam pemantauan dan pengukuran keperluan yang ditetapkan, keupayaan perisian komputer bagi memenuhi pemakaian yang dimaksudkan hendaklah disahkan. Hal ini hendaklah dijalankan sebelum pertama kali digunakan dan hendaklah disahkan semula apabila perlu.

NOTA. Pengesahan keupayaan perisian komputer bagi memenuhi pemakaian yang dimaksudkan lazimnya termasuk pengesahan dan pengurusan tatabentuknya bagi mengekalkan kesesuaian penggunaannya.

MS 1900:2015 (BM)

8 Pengukuran, penganalisan dan penambahbaikan

8.1 Am

Organisasi hendaklah merancang dan melaksanakan proses pemantauan, pengukuran, penganalisan dan penambahbaikan yang diperlukan bagi:

- a) menunjukkan keakuran terhadap keperluan produk dan memenuhi keperluan Syariah;
- b) memastikan keakuran terhadap sistem pengurusan kualiti; dan
- c) menambah baik keberkesanan sistem pengurusan kualiti secara berterusan.

Hal ini hendaklah termasuk penentuan kaedah yang diguna pakai, yang merangkumi teknik statistik, dan takat penggunaannya.

8.2 Pemantauan dan pengukuran

8.2.1 Kepuasan pelanggan

Sebagai salah satu daripada ukuran prestasi sistem pengurusan kualiti, organisasi hendaklah memantau maklumat berkaitan dengan tanggapan pelanggan sama ada atau tidak organisasi itu telah memenuhi keperluan pelanggan. Kaedah bagi memperoleh dan menggunakan maklumat ini hendaklah ditentukan.

NOTA. Pemantauan tanggapan pelanggan boleh termasuk mendapatkan input daripada sumber seperti kaji selidik kepuasan pelanggan, data pelanggan mengenai kualiti produk yang dihantar serah, kaji selidik pendapat pengguna, analisis kehilangan perniagaan, pujian, tuntutan waranti serta laporan wakil penjual.

8.2.2 Audit dalaman

Organisasi hendaklah menjalankan audit dalaman secara berkala bagi menentukan sama ada atau tidak sistem pengurusan kualiti:

- a) akur dengan perancangan (lihat 7.1), keperluan standard ini, titik kawalan kritikal Syariah serta keperluan sistem pengurusan kualiti yang diwujudkan oleh organisasi itu; dan
- b) telah dilaksanakan dan diselenggarakan secara berkesan.

Suatu program audit hendaklah dirancang, dengan mengambil kira status dan kepentingan proses dan bidang yang hendak diaudit, di samping keputusan audit terdahulu. Kriteria, skop, kekerapan, dan kaedah audit hendaklah ditetapkan. Pemilihan juruaudit dan pelaksanaan audit akan menentukan keobjektifan dan kesaksamaan proses audit. Juruaudit tidak boleh mengaudit kerjanya sendiri.

Prosedur yang didokumentasikan hendaklah diwujudkan bagi menetapkan tanggungjawab dan keperluan bagi perancangan dan pelaksanaan audit, pewujudan rekod serta pelaporan keputusan audit.

Rekod audit dan keputusannya hendaklah diselenggarakan (lihat 4.2.4).

Pihak pengurusan yang bertanggungjawab terhadap bidang yang sedang diaudit hendaklah memastikan apa-apa pembedahan dan tindakan pembedahan yang diperlukan dibuat tanpa kelengahan tak wajar bagi menghapuskan ketakakuran yang dikesan serta puncanya.

Aktiviti susulan hendaklah merangkumi penentusahan tindakan yang diambil serta pelaporan keputusan penentusahan itu (lihat 8.5.2).

NOTA. Lihat MS ISO 19011 sebagai panduan.

8.2.3 Pemantauan dan pengukuran proses

Organisasi hendaklah mengguna pakai kaedah yang bersesuaian bagi pemantauan dan, jika berkenaan, pengukuran proses dalam sistem pengurusan kualiti. Kaedah ini hendaklah menunjukkan keupayaan proses itu mencapai keputusan yang dirancang dan memenuhi keperluan Syariah. Apabila keputusan yang dirancang tidak dicapai, pembedahan dan tindakan pembedahan yang sewajarnya hendaklah diambil.

8.2.4 Pemantauan dan pengukuran

Organisasi hendaklah memantau dan mengukur ciri-ciri produk bagi menentusahkan bahawa keperluan produk telah dicapai serta mematuhi keperluan Syariah. Perkara ini hendaklah dilaksanakan pada tahap yang bersesuaian dalam proses penghasilan produk selaras dengan perancangan (lihat 7.1). Bukti keakuran terhadap kriteria penerimaan hendaklah diselenggarakan.

Rekod hendaklah menunjukkan siapa yang membenarkan pelepasan produk bagi dihantar serah kepada pelanggan (lihat 4.2.4).

Pelepasan produk dan hantar serah perkhidmatan kepada pelanggan tidak boleh diteruskan sehingga perancangan (lihat 7.1) telah selesai dilaksanakan dengan memuaskan, melainkan jika pihak berkuasa berkaitan meluluskan sebaliknya, dan jika berkenaan, oleh pelanggan.

8.3 Kawalan produk tak akur

Organisasi hendaklah memastikan yang produk tak akur terhadap keperluan Syariah dan keperluan produk dikenal pasti dan dikawal bagi mencegah penggunaan atau hantar serah yang tidak dimaksudkan. Satu prosedur didokumentasikan hendaklah diwujudkan bagi menetapkan kawalan serta tanggungjawab dan autoriti yang berkaitan untuk mengendalikan produk tak akur.

Sekiranya berlaku ketakakuran terhadap keperluan Syariah, pegawai pematuhan Syariah hendaklah mengambil tindakan segera membetulkan dan melaporkannya kepada pengurusan atasan, tanpa kelengahan tak wajar.

Jika berkenaan, organisasi hendaklah mengurus produk tak akur dengan satu atau lebih daripada cara yang berikut dengan:

- a) mengambil tindakan menghapuskan ketakakuran yang dikesan;
- b) membenarkan penggunaan, pelepasan atau penerimaannya di bawah konsesi oleh pihak berkuasa yang berkaitan dan, jika berkenaan, oleh pelanggan;
- c) mengambil tindakan menghalang penggunaan atau pemakaian asal yang dimaksudkan; dan

MS 1900:2015 (BM)

- d) mengambil tindakan yang bersesuaian dengan kesan, atau kesan yang mungkin timbul daripada ketakakuran apabila produk tak akur dikesan selepas dihantar serah atau penggunaannya telah bermula. Perkara ini termasuklah langkah yang diperlukan untuk menarik balik produk itu serta menghentikan penggunaan produk yang terjejas itu.

Apabila produk tak akur dibetulkan, ia hendaklah tertakluk kepada penentusahan semula bagi menunjukkan keakuran terhadap keperluan.

Rekod mengenai perihal ketakakuran dan apa-apa tindakan seterusnya yang diambil termasuk konsesi yang diperolehi, hendaklah diselenggarakan (lihat 4.2.4).

8.4 Analisis data

Organisasi hendaklah menentukan, mengumpul dan menganalisis data yang bersesuaian bagi menunjukkan kesesuaian serta keberkesanan sistem pengurusan kualiti; pematuhan terhadap keperluan Syariah, dan menilai jika penambahbaikan keberkesanan sistem pengurusan kualiti yang berterusan dapat dilaksanakan. Perkara ini hendaklah termasuk data yang dijana hasil daripada pemantauan dan pengukuran serta daripada sumber lain yang berkaitan.

Analisis data hendaklah menyediakan maklumat berkaitan dengan:

- a) kepuasan pelanggan (lihat 8.2.1);
- b) keakuran terhadap keperluan produk serta keperluan Syariah (lihat 8.2.4);
- c) ciri-ciri dan arah aliran proses dan produk termasuk peluang tindakan pencegahan (lihat 8.2.3 dan 8.2.4); dan
- d) pembekal (lihat 7.4).

8.5 Penambahbaikan

8.5.1 Penambahbaikan berterusan

Organisasi hendaklah secara berterusan menambah baik keberkesanan sistem pengurusan kualiti melalui penggunaan polisis kualiti, objektif kualiti, keputusan audit, analisis data, termasuk pengukuran keputusan nilai organisasi, tindakan pembedahan dan pencegahan dan kajian semula pengurusan. Organisasi hendaklah memastikan proses penambahbaikan yang berterusan serta tindakan pembedahan dan pencegahan, mendukung dan mengekalkan keperluan Syariah.

8.5.2 Tindakan pembedahan

Organisasi hendaklah mengambil tindakan menghapuskan punca ketakakuran bagi mencegah ia berulang. Tindakan pembedahan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketakakuran yang dihadapi.

Suatu prosedur didokumentasikan hendaklah diwujudkan bagi menetapkan keperluan untuk:

- a) semakan ketakakuran (termasuk aduan pelanggan);
- b) penentuan punca ketakakuran;

- c) penilaian keperluan untuk mengambil tindakan bagi memastikan ketakakuran tidak berulang;
- d) penentuan dan pelaksanaan tindakan yang diperlukan;
- e) rekod keputusan tindakan yang diambil (lihat 4.2.4); dan
- f) semakan keberkesanan tindakan pembetulan yang diambil.

8.5.3 Tindakan pencegahan

Organisasi hendaklah menentukan tindakan bagi menghapuskan punca ketakakuran yang mungkin timbul bagi mencegahnya daripada berlaku. Tindakan pencegahan hendaklah bersesuaian dengan kesan masalah yang mungkin timbul.

Satu prosedur didokumentasikan hendaklah diwujudkan bagi menetapkan keperluan untuk:

- a) penentuan ketakakuran yang mungkin timbul serta puncanya;
- b) penilaian keperluan untuk mengambil tindakan bagi mencegah berlakunya ketakakuran;
- c) penentuan dan pelaksanaan tindakan yang diperlukan;
- d) rekod hasil daripada tindakan yang diambil (lihat 4.2.4); dan
- e) semakan keberkesanan tindakan pencegahan yang diambil.

Lampiran A
(informatif)

Panduan penggunaan *Malaysian Standard* ini

A.1 Am

Organisasi yang berminat untuk melaksanakan MS 1900 dikehendaki mematuhi keperluan Syariah bagi memenuhi keperluan orang Islam dan pihak berkepentingan yang lain.

Berasaskan terutamanya al-Quran dan al-Hadis, agama Islam telah menetapkan hukum (*ahkam*) yang umum dalam mengkategorikan input, proses dan output sesebuah organisasi yang meliputi aktiviti, produk dan perkhidmatan, amnya kepada hukum halal dan haram.

Hukum itu seharusnya ditafsirkan oleh pegawai pematuhan Syariah dengan mengambil kira aktiviti, produk dan perkhidmatan organisasi.

Berasaskan hukum ini, maka diwujudkan had tentang apa yang halal, iaitu wajib, dibenarkan (sunnat, harus, makruh); dan apa yang haram.

Bagi mengenal pasti isu berkaitan dengan keperluan Syariah, organisasi perlu mengenal pasti titik kawalan kritikal Syariah yang termasuklah mewujudkan dokumen sebagai bukti pematuhan terhadap keperluan Syariah.

Titik kawalan kritikal Syariah merujuk analisis yang dijalankan bagi menyemak input, proses dan output sesebuah organisasi; dan bagi menentukan pematuhan terhadap prinsip halal dan haram. Analisis itu termasuklah semakan segala sumber, proses, peralatan dan bahan sedia ada untuk pengeluaran atau hantar serah perkhidmatan, berkaitan dengan prinsip halal dan haram serta prinsip muamalat (transaksi). Hal ini termasuk kedua-dua aktiviti teras dan aktiviti sokongan dalam skop khusus sistem pengurusan kualiti. Rekod analisis haruslah diselenggarakan sebaiknya.

A.2 Penentuan tentang pematuhan halal/haram

Proses menentukan halal dan haram seharusnya dijalankan oleh pegawai pematuhan Syariah, berpandukan *ahkam* yang berikut:

Jadual A.1 Takrif hukum Syariah

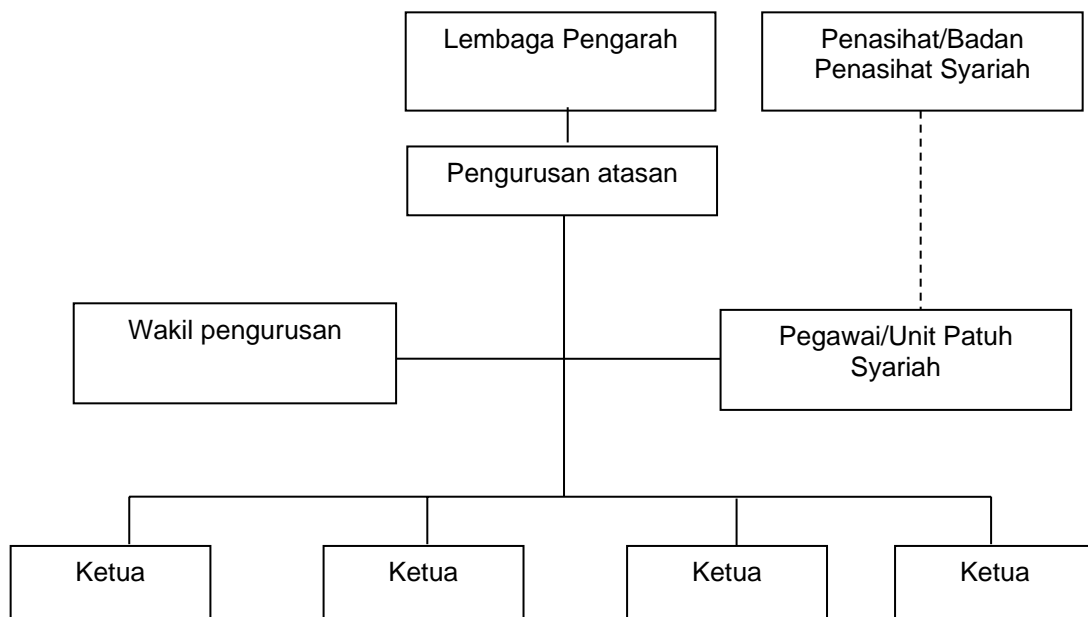
Halal				Haram
Wajib – yang hendaklah dimasukkan dan/atau dilaksanakan.	Mustahab atau sunat – yang harus dimasukkan dan/atau dilaksanakan.	Mubah atau harus – yang tidak dilarang mahupun digalakkan.	Makruh – yang menjelikkan, harus dielakkan, dan dilarang tetapi tidak secara keras.	Haram – yang dilarang keras.

Pegawai pematuhan Syariah disyorkan merujuk pelbagai sumber termasuk al-Quran, al-Hadis, dan fatwa yang dikeluarkan oleh majlis fatwa kebangsaan dan antarabangsa.

A.3 Tanggungjawab pengurusan

Pengurusan atasan bertanggungjawab untuk memastikan keperluan Syariah standard ini dipatuhi sepenuhnya, termasuk kedua-dua aspek kewangan dan bukan kewangan. Pengurusan atasan perlu menentukan komitmennya tentang pematuhan terhadap keperluan Syariah, dan tidak melanggar mana-mana fatwa yang dikeluarkan oleh Majlis Fatwa tempatan yang diiktiraf.

Pengurusan atasan perlu melantik seorang anggota pengurusan organisasinya sebagai pegawai pematuhan Syariah. Organisasi itu perlu melantik penasihat Syariah atau mewujudkan sebuah badan penasihat Syariah, bergantung kepada saiz dan jenis organisasi serta kerumitan proses dan tindak balasnya berkaitan dengan hal-hal Syariah. Penasihat/badan penasihat hendaklah dirujuk atas apa-apa perkara yang berbangkit daripada pelaksanaan sistem pengurusan kualiti ini, khususnya apabila memerlukan keputusan dalam menangani isu Syariah yang rumit. Cadangan struktur organisasi patuh Syariah ditunjukkan dalam Rajah A.1.



Petunjuk

- Melapor terus
- - - - Melapor secara tak langsung

Rajah A.1 Contoh carta organisasi bagi pelaksanaan MS 1900

MS 1900:2015 (BM)

Pengurusan atasan perlu mendokumentasikan perancangan sistem pengurusan kualiti supaya memenuhi keperluan yang diberikan dalam 4.1, serta objektif kualiti organisasi itu; dan mematuhi keperluan Syariah yang termasuk aspek pengurusan kewangan, pengurusan sumber manusia, prosedur pemerolehan, pengeluaran dan pemasaran. Rancangan yang didokumentasikan itu seharusnya melakarkan cara organisasi itu mematuhi keperluan Syariah dalam aspek yang tersebut di atas.

Pegawai pematuhan Syariah hendaklah memiliki sekurang-kurangnya Diploma Syariah dari institusi yang diiktiraf. Peranan dan tanggungjawab pegawai pematuhan Syariah adalah untuk:

- a) memastikan keakuran terhadap keperluan Syariah secara berterusan dalam segala aktiviti harian organisasi itu;
- b) memantau pelaksanaan keperluan Syariah; dan
- c) melapor terus kepada pengurusan atasan tentang hal-hal Syariah, termasuk ketakpatuhan Syariah.

Sekiranya pegawai pematuhan Syariah tidak memiliki kelayakan yang dikehendaki, organisasi itu hendaklah memastikan yang pegawai yang dilantik itu diberi latihan tentang keperluan Syariah.

Penasihat Syariah dan anggota badan penasihat Syariah haruslah mempunyai kelulusan dan pengalaman memberi nasihat tentang isu berkaitan Syariah. Bukti kelulusan dan pengalaman hendaklah disimpan oleh organisasi.

A.4 Nilai organisasi

Dalam sesebuah organisasi, seseorang merupakan elemen terpenting kerana dia memainkan peranan utama dalam pencapaian objektif organisasi itu. Individu yang kompeten dan berbakat boleh memimpin organisasinya ke arah kecemerlangan. Walau bagaimanapun kekompetenan dan bakat sahaja adalah tidak cukup kerana prestasi terbaik seseorang juga bergantung kepada kemampuannya menghayati dan mengamalkan nilai murni.

Nilai teras asas seseorang seperti kejujuran, amanah, integriti serta kepekaan sangat penting dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti Syariah. Individu yang mempunyai nilai murni menjadi tulang belakang kejayaan sesebuah organisasi. Walau bagaimanapun, nilai yang dimilikinya seharusnya sejajar dan serasi dengan nilai organisasi yang dikongsi.

Nilai organisasi memainkan peranan penting dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang patuh Syariah.

Nilai organisasi merupakan kepercayaan, nilai, norma, sistem, proses dan pendekatan yang dikongsi, yang diwujudkan dan sedia ada dalam sesebuah organisasi bagi menyepadukan pekerja supaya bekerja dan berinteraksi demi mencapai misi dan matlamat organisasi itu.

Nilai organisasi adalah penting kerana ia menyediakan asas sepunya, serta elemen ikatan pertalian di kalangan seluruh anggota organisasi itu. Nilai itu mencerminkan tingkah laku dan tindakan yang benar dan yang salah, boleh diterima atau tidak, disukai atau tidak, serta ditoleransi atau tidak dalam organisasi itu. Bagi sesebuah organisasi, nilai adalah unik walaupun nilai itu diterima guna dalam organisasi lain dalam industri yang sama atau yang berbeza. Nilai dikongsi membentuk pemikiran dan tanggapan anggota organisasi.

Dalam Islam, nilai yang dikongsi berasaskan paradigma keesaan Allah menyediakan perkaitan yang harmoni antara hal ehwal dunia-dan Akhirat. Bagi orang Islam, paradigma ini sentiasa wujud dalam konteks perseorangan dan organisasi, termasuklah dalam urusannya dengan orang berlainan fahaman agama. Paradigma ini memerlukan seseorang mengerjakan perbuatan yang baik (makruf) dan menjauhi perbuatan yang jahat (mungkar), iaitu dua prinsip yang umum lagi sejagat. Dalam melaksanakan kewajipan untuk menyuruh kepada kebaikan dan melarang kejahatan, seseorang hendaklah mempunyai ilmu, kepercayaan yang benar dan integriti. Ilmu seseorang meliputi pemahaman yang luas tentang konsep makruf termasuk:

- kebaikan;
- soleh; dan
- halal;

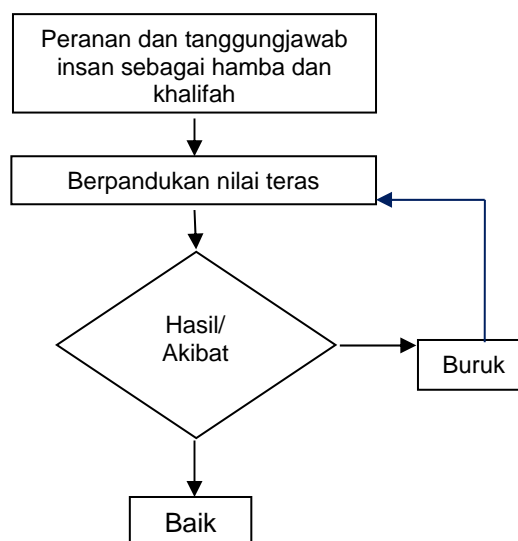
yang membawa kepada ganjaran baik.

Konsep mungkar termasuk:

- keburukan;
- dosa; dan
- haram;

yang selayaknya akan mendapat hukuman setimpal di Akhirat.

Rajah A.2 menggambarkan rangka kerja nilai teras organisasi.



Rajah A.2. Rangka kerja nilai teras organisasi

MS 1900:2015 (BM)

Pengurusan atasan perlu mengenal pasti dan mendokumentasikan nilai dikongsi organisasi yang boleh diterima. Nilai dikongsi organisasi haruslah disampaikan dan difahami dalam organisasi itu dan haruslah dihayati sebagai sebahagian budaya organisasi, melalui taklimat dan latihan.

Pengurusan atasan bertanggungjawab untuk memastikan pelaksanaan dan pemantauan nilai organisasi melalui tindakan pentaksiran yang boleh dibuat dalam bentuk kaji selidik, temu bual dan pemerhatian. Pengurusan atasan hendaklah mengukur tahap pelaksanaan nilai organisasi serta menentukan kaedah pengukuran yang bersesuaian; dan menyemak serta berbincang tentang keputusan pengukuran itu untuk penambahbaikan selanjutnya.

Berdasarkan keputusan pelaksanaan berkesan nilai dikongsi itu, organisasi hendaklah terarah kepada pencapaian produktiviti dan keuntungan, serta meningkatkan kepuasan pekerja dan pelanggan.

A.5 Pengurusan sumber

Organisasi haruslah memastikan segala sumber yang digunakan dalam aktiviti organisasi itu diperoleh daripada sumber yang halal. Perkara ini termasuklah sumber manusia, infrastruktur yang meliputi bangunan, jentera dan peralatan, serta modal kewangan. Organisasi haruslah memastikan segala sumber pembiayaan patuh Syariah selaras dengan ketetapan Majlis Penasihat Syariah Bank Negara Malaysia dan Suruhanjaya Sekuriti Malaysia. Sekiranya sumber patuh Syariah tidak didapati, organisasi itu haruslah berunding dengan penasihat atau badan penasihat Syariahnya untuk mendapatkan keputusan.

Organisasi haruslah melakukan analisis keperluan latihan bagi mengenal pasti dan merancang latihan yang diperlukan untuk melengkapkan personelnya dalam pelaksanaan standard ini. Latihan itu haruslah meliputi pemahaman tentang prinsip utama halal dan haram yang berkaitan dengan perniagaan teras organisasi itu. Objektif latihan ialah untuk memberi kesedaran dan kompetensi di kalangan kakitangan tentang aktiviti, proses, prosedur dan hal pematuhan Syariah organisasi itu.

Bibliografi

- [1] MS 1500, *Makanan halal - Pengeluaran, penyediaan, pengendalian dan penyimpanan - Garis panduan umum*
- [2] MS 2200-1, *Barang gunaan Islam - Bahagian 1: Kosmetik dan dandanan diri - Garis panduan umum*
- [3] MS 2300, *Value-based management system - Requirements from an Islamic perspective*
- [4] MS ISO 19011, *Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing*

Penghargaan

Ahli Jawatankuasa Teknikal mengenai Sistem Pengurusan pada Perspektif Islam

Encik Zulkefli Mohamad (Pengerusi)	Persatuan Pengguna Islam Malaysia
Puan Noraslina Mat Zain (Setiausaha)	SIRIM Berhad
Puan Seri Azalina Mohd Ghazalli	Halal Industry Development Corporation Sdn Bhd
Puan Nur Syahidah Abd Jalil	Institut Kefahaman Islam Malaysia
Puan Nur Anis Mohd Sani/	Jabatan Kemajuan Islam Malaysia
Encik Muhammad Hawari Hassan/	
Puan Norliza Ismail	
Encik Idzuddin Hashim	Research Institute of Standards in Islam
Puan Faridah Shahidin	SIRIM QAS International Sdn Bhd
Encik Yusof Ismail	Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (Kuliyah Ekonomi dan Sains Pengurusan)
	Yayasan Ilmuwan
Encik Mazilan Musa	

Ahli Kumpulan Kerja mengenai Sistem Pengurusan Kualiti pada Perspektif Islam

Encik Abdul Aziz Long (Pengerusi)	SIRIM Berhad
Puan Masrina Mansor (Setiausaha)	SIRIM Berhad
Dr Mohamed Amin Kassim/	Century Logistics Holdings Berhad
Encik Mohd Suhelmi Azham/	
Encik Mohd Sofian	
Dr Mohamed Idrus Moin/	Fitrah Perkasa Sdn Bhd
Encik Ahmad Salim Haji Omar	
Puan Seri Azalina Mohd Ghazalli	Halal Industry Development Corporation Sdn Bhd
Dr A Bakar Sarpon/	Institut Integriti Malaysia
Encik Mohd Rezaidi Ishak	
Puan Nur Syahidah Abd Jalil	Institut Kefahaman Islam Malaysia
Puan Norhalina Othman/	Jabatan Kemajuan Islam Malaysia
Puan Khairani Husin	
Puan Faridah Shahidin/	SIRIM QAS International Sdn Bhd
Cik Hanida Ghazali	
Encik Yusof Ismail/	Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (Kuliyah Ekonomi dan Sains Pengurusan)
Dr Suhaimi Mhd Sarif	Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (Kuliyah Ilmu Wahyu dan Sains Kemanusiaan)
Encik Wan Rumaizi Wan Husin	Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (Kuliyah Kejuruteraan)
Dr Mohd Radzi Haji Che Daud	Yayasan Ilmuwan
Encik Mazilan Musa	

© Hak cipta 2015

Hak cipta terpelihara. Tiada mana-mana bahagian penerbitan ini boleh dikeluarkan ulang atau digunakan dalam apa jua bentuk atau dengan cara apa jua sama ada secara elektronik atau mekanik, termasuk fotokopi dan mikrofilem, tanpa kebenaran secara bertulis daripada Jabatan Standard Malaysia.