



MS ISO 9001 : 2015

**JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT
MALAYSIA**

KANDUNGAN

BIL	PERKARA	MUKA SURAT
1	PERUTUSAN YAS KETUA PENGARAH	2
2	PENGENALAN ISO JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA	3-4
3	STRUKTUR ISO JBPM	5-6
4	VISI & MISI JBPM	7
5	DASAR KUALITI JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA	8
6	OBJEKTIF KUALITI JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA	9-10
7	PIHAK BERKEPENTINGAN (STAKEHOLDER) DAN PELANGGAN DALAM SISTEM PENGURUSAN KUALITI	11
8	KAEDAH PDCA DIDALAM SISTEM PENGURUSAN KUALITI JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA	12-13
9	KELEBIHAN PERLAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI	14
10	PRNGETAHUAN ORGANISASI (ORGANIZATIONAL KNOWLADGE)	15-16
11	MATLAMAT PENGURUSAN PERUBAHAN DALAM PENGURUSAN ORGANISASI (MANAGEMENT OF CHANGE)	17-18
12	MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN (DOCUMENTED INFORMATION)	19
13	PENGURUSAN RISIKO	20-24
14	PERLAKSANAAN PROSUDER KUALITI & SOKONGAN MENGIKUT KATEGORI	25-27



**PERUTUSAN
YAS KETUA PENGARAH
JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT
MALAYSIA**

Assalamualaikum, salam sejahtera, salam Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia, Berprestasi Tinggi, Cepat dan Mesra. Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah dan kurniaanNya jua saya dapat mencoretkan sepatah dua kata di ruangan ini.

Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia (JBPM) telah melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) MS ISO sejak tahun 1999. Kini JBPM sedang melaksanakan MS ISO versi 9001:2015 yang lebih menekankan kepada pengurusan berasaskan risiko. Sesungguhnya jabatan ini sangat komited terhadap SPK ini demi penyampaian perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan.

Justeru, adalah menjadi harapan saya agar penerbitan Pocket Guide Book MS ISO ini dapat dihayati dan dimanfaatkan sebaik mungkin oleh seluruh warga jabatan. Buku ini boleh dijadikan sebagai bahan rujukan ringan terhadap pelaksanaan MS ISO Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia.

Sekian.

DATO' SRI MOHAMMAD HAMDAN BIN HJ. WAHID
KETUA PENGARAH
JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA
MERANGKAP *CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)*

PENGENALAN ISO

Sejak 11 Julai 1996, kerajaan telah membuat keputusan supaya MS ISO dilaksanakan di semua agensi melalui Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bil. 2 Tahun 1996 bertajuk “Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam”. Pada ketika itu, pelaksanaan MS ISO 9000 adalah berasaskan salah satu pensijilan iaitu MS ISO 9001, MS ISO 9002 atau MS ISO 9003 Versi 1994. Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia telah mula melaksanakan sistem pengurusan kualiti MS ISO 9002:1994 sejak tahun 1999 lagi bermula dengan JBPM Negeri Perlis dan Ibu Pejabat JBPM. Selaras dengan penambahbaikan standard oleh International Organisation For Standardization (ISO), JBPM beralih pula kepada pensijilan MS ISO 9001:2000 pada tahun 2005 dan pensijilan MS ISO 9001:2008 pada tahun 2009 hinggalah pada hari ini, Jabatan Bomba Dan Penyelamat Malaysia telah berjaya memperoleh MS ISO versi 9001:2015



CERTIFIED TO ISO 9001:2015
CERT. NO. QMS 02101



CERTIFIED TO ISO 9001:2015
CERT. NO. QMS 02101



APAKAH MS ISO?

MS ISO 9000

- Fokus kepada penentuan keperluan dan pencapaian kepuasan pelanggan.
- Pematuhan juga diberikan kepada peraturan dan undang-undang digunapakai.
- Seringkali digunakan oleh Pihak Pengurusan Organisasi sebagai alat kawalan operasi.
- Strategi pemasaran yang menggambarkan organisasi menghasilkan produk dan perkhidmatan yang berkualiti.
- Kaedah terbaik bagi ke arah peningkatan berterusan.

FAEDAH MS ISO

- Meletakkan penekanan yang lebih kepada penglibatan kepimpinan.
- Membantu menangani risiko organisasi dan peluang-peluang dengan teratur.
- Komunikasi yang ringkas dan umum atau terma yang membantu terutamanya kepada organisasi yang menggunakan pelbagai system pengurusan seperti alam sekitar, kesihatan, Keselamatan atau kesinambungan perniagaan.
- Menguruskan pengurusan rantai bekalan dengan lebih berkesan.
- Adalah lebih mesra pengguna untuk organisasi dan organisasi berasaskan pengetahuan.

EVOLUSI MS ISO



STRUKTUR PERINGKAT INDUK



* Nota : Konsultan akan dilantik oleh Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia berdasarkan keperluan dan lain-lain.

STRUKTUR PERINGKAT NEGERI



VISI & MISI JABATAN

VISI

“Menjadi sebuah organisasi kebombaan dan penyelamatan berprestasi tinggi.”

MISI

“Memberi Perkhidmatan Kebombaan dan Penyelamatan yang Profesional bagi menyelamatkan nyawa dan harta benda demi kesejahteraan rakyat.”

DASAR KUALITI

JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA

- JBPM komited menjadi sebuah Organisasi Berprestasi Tinggi dalam aspek kebombaian dan penyelamatan.
 - JBPM komited membudayakan sistem pengurusan kualiti dan tindakan penambahbaikan secara berterusan bagi memenuhi keperluan pelanggan.
 - JBPM komited memastikan dokumentasi sistem pengurusan kualiti dikawal selia dan diselenggara dengan efektif dan berkesan selaras dengan keperluan standard.
 - JBPM komited memastikan dasar kualiti dan objektif kualiti disebar, difahami dan dilaksanakan oleh keseluruhan anggota organisasi.
- JBPM komited melaksanakan sistem pengurusan kualiti
- dengan menerapkan aspek Pengurusan Risiko.

OBJEKTIF KUALITI

JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA

- A. Jentera Bomba pertama hendaklah keluar dari Bay Jentera ke lokasi operasi kebombaannya tidak melebihi 60 saat daripada masa terima panggilan di bilik kawalan balai.
- B. Mengeluarkan laporan pengesahan kebakaran dalam tempoh satu (1) hari dari tarikh kejadian.
- C. Laporan Kebakaran disediakan dan dihantar ke Bahagian Operasi Negeri tidak melebihi 14 hari dari tarikh kejadian.
- D. Laporan Khidmat Khas disediakan dan dihantar ke Bahagian Operasi Negeri tidak melebihi 14 hari dari tarikh kejadian.
- E. Perangkaan Bulanan Operasi hendaklah dikemukakan kepada Bahagian Operasi Kebombaannya dan Penyelamat, Ibu Pejabat JBPM Putrajaya sebelum atau pada 2 haribulan setiap bulan berikutnya.
- F. Memproses plan arkitektural (bangunan) dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.
- G. Memproses plan 'M & E' dalam tempoh 14 hari dari tarikh permohonan yang lengkap diterima.
- H. Mengeluarkan surat pelepasan perakuan berperingkat (G8 dan G9) atau surat sokongan (CFO) dalam tempoh 7 hari dari tarikh pemeriksaan sekiranya semua syarat dipatuhi.

OBJEKTIF KUALITI

JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA

- I. Memproses permohonan pelesenan yang lengkap dalam tempoh 7 hari dari tarikh penerimaan.
- J. Mengeluarkan notis penghapusan bahaya kebakaran dalam tempoh 7 hari selepas tarikh pemeriksaan dijalankan sekiranya terdapat bahaya kebakaran.
- K. Mengeluarkan Perakuan Bomba dalam tempoh 5 hari dari tarikh pembayaran fi diterima.
- L. Melengkapkan kertas penyiasatan kebakaran dalam tempoh 14 hari selepas penyiasatan kebakaran dimulakan.
- M. Semua perolehan bekalan dan perkhidmatan hendaklah diakui penerimaannya dan bayaran hendaklah dibuat dalam tempoh 14 hari dari tarikh bil (termasuk invois dan dokumen berkaitan) lengkap diterima.
- N. Aduan Pelanggan hendaklah diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.
Aduan Kategori Mudah – 5 hari
Aduan Kategori Sederhana – 14 hari
- O. Penetapan markah soal selidik hendaklah ke tahap cemerlang iaitu sekurang-kurangnya 75%.

PIHAK BERKEPENTINGAN (*STAKEHOLDER*) DAN PELANGGAN DALAM SISTEM PENGURUSAN KUALITI

SENARAI *STAKEHOLDER*

- JEMAAH MENTERI
 - MENTERI
- TIMBALAN MENTERI
 - EXCO NEGERI
- KETUA SETIAUSAHA KEMENTERIAN
 - AHLI PASCA KABINET

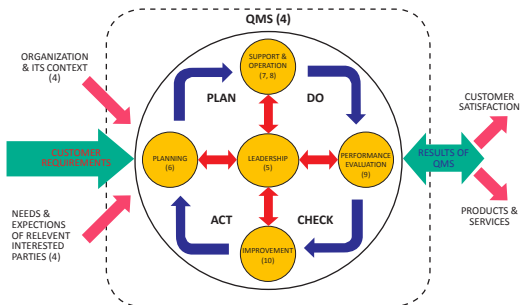
SENARAI PELANGGAN LUARAN

- SEKTOR AWAM
- SEKTOR SWASTA
- BADAN-BADAN PROFESIONAL
- PERTUBUHAN ANTARABANGSA
 - NGO
- ORANG AWAM

SENARAI PELANGGAN DALAMAN

- KAKITANGAN JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA
- KELUARGA PEGAWAI JABATAN
- PESARA JABATAN

KAEDAH PDCA DIDALAM SISTEM PENGURUSAN KUALITI JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA



PDCA (*Plan-Do-Check-Act Or Plan-Do-Check-Adjust*) adalah empat langkah kaedah pengurusan kualiti yang digunakan dalam meningkatkan prestasi pengurusan untuk kawalan dan penambahbaikan berterusan proses dan perkhidmatan. Ia juga dikenali sebagai bulatan Deming / kitaran / roda, kitaran *Shewhart*, bulatan kawalan / kitaran atau *Plan - Do - Study - Act* (PDSA).

KAEDAH PDCA

PLAN

Mewujudkan objektif dan proses yang diperlukan dalam menyampaikan keputusan mengikut output jangkaan (sasaran atau matlamat). Dengan mewujudkan jangkaan output, kesempurnaan dan ketepatan spesifikasi yang juga merupakan sebahagian daripada penambahbaikan yang disasarkan dapat dicapai.

DO

Melaksanakan rancangan, proses dan memberikan produk dan perkhidmatan melalui pengumpulan data untuk carta dan analisis yang berikut "SEMAK" dan "TINDAKAN" langkah-langkah.

CHECK

Membuat semakan terhadap pelaksanaan pada "DO" di atas dan membandingkan dengan jangkaan keputusan (sasaran atau matlamat dari "PLAN"). Mencari perbezaan dalam pelaksanaan daripada pelan termasuk kesesuaian dan kesempurnaan pelan itu untuk dilaksanakan.

ACT

Jika "CHECK" menunjukkan bahawa "PLAN" yang telah dilaksanakan pada "DO" merupakan penambahbaikan kepada standard (asas), maka standard baru perlu digubal. Jika "CHECK" menunjukkan bahawa "PLAN" yang telah dilaksanakan pada "DO" tidak bertambah baik, maka standard yang sedia ada akan dikekalkan.

KEPENTINGAN PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI

Sebelum Pelaksanaan MS ISO	Selepas Pelaksanaan MS ISO
<ul style="list-style-type: none"> • Tiada Prosedur Kualiti dan Prosedur Sokongan • Pelaksanaan kerja tidak seragam dan tersusun • Tiada dokumen untuk rujukan • Ketidakpuasan hati Pelanggan • Perkhidmatan yang disampaikan kurang berkualiti • Tiada tindakan penambahbaikan • Pemantauan sukar dilakukan • Kos urus tadbir yang tinggi 	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat 12 Prosedur Kualiti dan 33 Prosedur Sokongan • Penyeragam dan penyusunan kerja yang dilaksanakan • Mempunyai dokumen untuk rujukan • Memenuhi kehendak pelanggan dan berkurangan aduan pelanggan • Meningkatkan Kualiti perkhidmatan • Penambahbaikan boleh dan mudah dilakukan • Pemantauan mudah dilakukan • Pengurangan kos urus tadbir

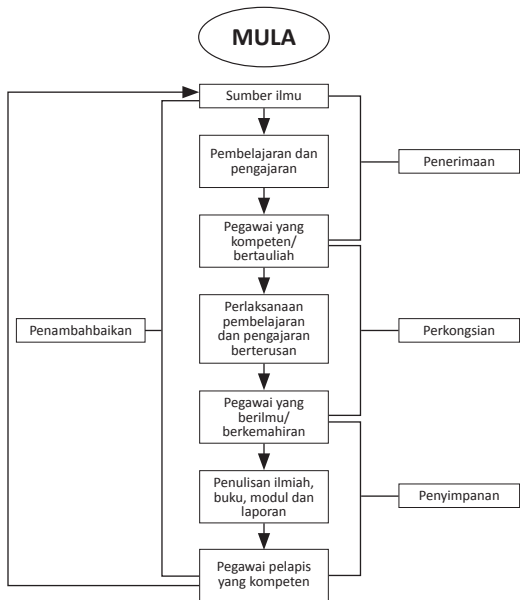
PENGETAHUAN ORGANISASI (ORGANIZATIONAL KNOWLEDGE)

OBJEKTIF PENGETAHUAN ORGANISASI

- Aktiviti meningkatkan keupayaan menjalankan proses pembelajaran berterusan dengan menekankan kepada penguasaan ilmu-ilmu dan kemahiran baru.
- Aktiviti menggalakkan pegawai-pegawai di dalam organisasi untuk meningkatkan pengetahuan dan kemahiran individu melalui perkongsian ilmu.
- Aktiviti meningkatkan kualiti penyampaian ilmu pengetahuan dan kemahiran kepada umum

PENGETAHUAN ORGANISASI

CARTA ALIR BAGI PROSES PENGETAHUAN ORGANISASI



MATLAMAT PENGURUSAN

MATLAMAT PENGURUSAN PERUBAHAN DALAM PENGURUSAN ORGANISASI (MANAGEMENT OF CHANGE)

- Mendapatkan sokongan dan komitmen semua pihak dalam memastikan pencapaian objektif kualiti yang ditetapkan.
- Memahami impak yang akan dicapai disebabkan oleh perubahan dalam pengurusan organisasi.
- Memahami peranan setiap proses kerja yang baru/ yang telah diberi penambahbaikan.
- Memastikan semua Bahagian, Zon dan Balai mendapat pengiktirafan dalam memastikan aspek pengurusan perubahan tidak dipertikai.
- Permasalahan dan anasir-anasir luar perlu ditangani dengan baik bagi meningkatkan kesiediaan untuk perubahan.
- Meningkatkan keberkesanan bagi perubahan terhadap setiap arahan dan proses kerja semasa.
- Mengkoordinasi pengurusan perubahan bermula dari pihak pengurusan tertinggi ke semua Bahagian, Zon dan Balai.
- Memastikan pelaksanaan pengurusan perubahan dipraktikkan oleh semua pegawai dalam organisasi.

Matlamat keseluruhan pengurusan perubahan adalah untuk memastikan semua pegawai yang terlibat merasakan impak daripada pelaksanaan pengurusan perubahan dalam aspek pengurusan organisasi. Selain itu, setiap pegawai juga perlu komited untuk memahami fungsi dan peranan masing-masing, disamping bersedia untuk memastikan kejayaan pelaksanaan pengurusan perubahan JBPM.

PENGURUSAN PERUBAHAN

CARTA ALIR BAGI PROSES PENGURUSAN PERUBAHAN

KENALPASTI	TINDAKAN/TANGGUNGJAWAB	PELAKSANA	MAKLUMAN
Analisa Data	Terima	- Urusetia MS ISO JBPM / JBPM Negeri	JKPP
Soal Selidik <i>Stake holder & Maklumbalas Pelanggan</i>	Semakan		
Aduan <i>Stake holder</i>	Makluman		
Laporan Audit	Mesyuarat JKPP JBPM	- MKSP peringkat JBPM / JBPM Negeri	
Polisi Semasa	Cadangan Tindakan		
	Selesai		
	Tidak Selesai	- YAS Ketua Pengarah	
	Bentang dalam Mesyuarat JKPP Induk		
	Tindakan	- Urusetia Induk	
	Rekod		

PENDOKUMENAN MAKLUMAT

MAKLUMAT DIDOKUMENTASIKAN (DOCUMENTED INFORMATION)

Documented Information hendaklah termasuk:

- Segala maklumat dalam bentuk dokumentasi yang diperlukan oleh standard antarabangsa
- Apa-apa maklumat dalam bentuk dokumentasi yang ditentukan perlu oleh organisasi bagi keberkesanan sistem pengurusan kualiti

Mewujudkan dan mengemas kini

- Pengenalpastian dan perihal (contoh: tajuk, tarikh, pengarang atau nombor rujukan)
- Format (contoh:bahasa,versi perisian,grafik) dan media (contoh: kertas,elektronik)

Kawalan maklumat didokumentasikan

- Perlu tersedia dan sesuai untuk digunakan, jika dan apabila diperlukan
- Perlu dilindungi secukupnya (daripada kehilangan kerahsiaan, penggunaan yang tidak betul atau kehilangan integriti)
- Pengedaran, akses,dapatan semula dan penggunaan penyimpanan dan pemeliharaan, termasuk pemeliharaan kemudahbacaan kawalan perubahan (kawalan versi) serta kaedah penyimpanan dan pelupusan yang sesuai.

PENGURUSAN RISIKO

Pengurusan Risiko adalah satu aspek pengurusan yang signifikan dalam memastikan kesinambungan perkhidmatan JBPM. Selaras dengan itu, sebagai sebuah Jabatan yang bertanggungjawab dalam menghadapi bencana, adalah menjadi keutamaan JBPM untuk mempunyai pengurusan risiko yang berkesan bagi menepati matlamat jabatan untuk meningkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan.

TUJUAN PERLAKSANAAN PENGURUSAN RISIKO

- Bagi membentuk sebahagian dari kawalan dalaman Jabatan dan pengaturan tadbir urus.
- Mendokumentasikan peranan dan tanggungjawab Jawatan Kuasa Pengurusan Risiko peringkat Induk, Peringkat Bahagian dan Negeri dengan pihak berkaitan.
- Untuk menerangkan proses pengurusan risiko ke atas proses-proses kerja, faktor dalaman dan luaran yang boleh memberikan impak kepada perkhidmatan utama Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia

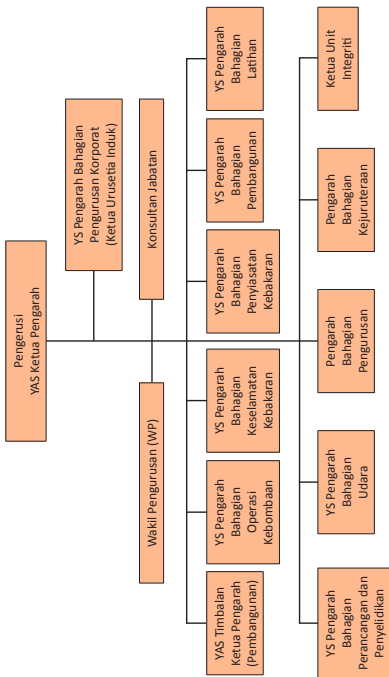
PERANAN JAWATANKUASA INDUK PENGURUSAN RISIKO (JIPR)

- Menanam budaya pengurusan risiko dalam Jabatan
- Menetapkan sama ada Jabatan mempraktik 'pengambilan risiko' atau 'penyahan risiko' secara keseluruhan
- Menentukan jenis risiko yang boleh diterima atau sebaliknya.
- Menetapkan piawai dan jangkaan kakitangan ke atas tingkah laku dan kejujuran.
- Menentukan 'risk appetite' yang sesuai atau tahap pendedahan risiko bagi Jabatan.
- Meluluskan keputusan utama yang mempengaruhi profil risiko Jabatan atau pendedahan risiko.
- Memantau pengurusan risiko penting untuk mengurangkan kemungkinan perkara yang tidak diinginkan.
- Memastikan juga risiko yang kurang penting diuruskan secara aktif, dengan kawalan yang sesuai bagi suasana kerja yang berkesan.
- Menjalankan kajian tahunan ke atas pendekatan Jabatan terhadap pengurusan risiko dan meluluskan perubahan atau penambahbaikan kepada elemen utama proses dan prosedur.

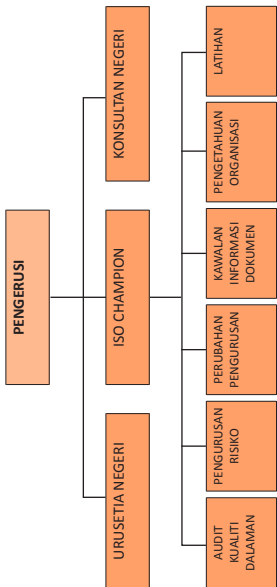
PERANAN JAWATANKUASA PENGURUSAN RISIKO PERINGKAT BAHAGIAN/ NEGERI/ZON/BALAI

- Menanam budaya pengurusan risiko.
- Menetapkan sama ada Bahagian/Zon/Balai mempraktik 'pengambilan risiko' atau 'penyahan risiko' secara keseluruhan.
- Mengenalpasti jenis risiko.
- Menentukan 'risk appetite' yang sesuai atau tahap pendedahan risiko bagi Bahagian/Zon/Balai.
- Mencadangkan bagi kelulusan keputusan utama yang mempengaruhi profil risiko Bahagian/Zon/Balai atau pendedahan risiko.
- Memantau pengurusan risiko penting untuk mengurangkan kemungkinan perkara yang tidak diingini.
- Memastikan juga risiko yang kurang penting diuruskan secara aktif, dengan kawalan yang sesuai bagi suasana kerja yang berkesan.
- Menjalankan kajian tahunan ke atas pendekatan Bahagian/Zon/Balai terhadap pengurusan risiko dan mencadangkan untuk meluluskan perubahan atau penambahbaikan kepada elemen utama proses dan prosedur.
- Melaksanakan perubahan dan penambahbaikan hasil daripada impak analisa penilaian yang boleh diselesaikan dengan segera manakala bagi perubahan yang melibatkan dasar hendaklah dimajukan ke peringkat jawatankuasa Induk.

CARTA JAWATANKUASA INDUK PENGURUSAN RISIKO (JIPIR)



CARTA JAWATANKUASA PENGURUSAN RISIKO PERINGKAT BAHAGIAN/ NEGERI/ ZON/ BALAI



PERLAKSANAAN PROSEDUR KUALITI MENGIKUT KATEGORI BAHAGIAN, ZON DAN BALAI

Bil	Prosedur Kualiti	Bahagian	Zon	Balai	Catatan
1	PK 1 – Operasi Kebombaan	/	/	/	
2	PK 2 – Operasi Pengkalan Udara	/			UUB
3	PK 3 – Memproses Pelan Akitektural	/	/		BKK
4	PK 4 – Memproses Pelan M & E	/	/		BKK
5	PK 5 – Pemeriksaan Bagi Pengeluaran Surat Sokongan (CFO/CCC)	/	/		BKK
6	PK 6 – Pengeluaran Surat Sokongan Pelesenan		/	/	BKK
7	PK 7 – Program Kesedaran Keselamatan Awam		/	/	
8	PK 8 – Kursus Awam Kesedaran Awam		/		
9	PK 9 – Penguatkuasaan Akta 341 (Penghapusan Bahaya Kebakaran)	/	/	/	
10	PK 10 – Perakuan Bomba	/	/		
11	PK 11 – Pengeluaran Surat Sokongan Pelesenan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur	/	/		
12	PK 12 – Penyiasatan Kebakaran	/	/	/	

PROSEDUR SOKONGAN

Bil	Prosedur Sokongan	Bahagian	Zon	Balai	Catatan
1	PS 1 – Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan	/			IP/Negeri
2	PS 2 – Penyediaan Anggaran dan Penilaian Penggunaan Belanjawan	/			/Negeri
3	PS 3 – Kawalan Dokumen	/			Pegawai Dokumen
4	PS 4 – Perolehan Bekalan dan Perkhidmatan	/			
5	PS 5 – Penyelenggaraan Kenderaan Bomba dan Peralatan Kebommbaan Berenjin	/	/	/	
6	PS 6 – Servis Kenderaan Bomba / Peralatan Kebommbaan Bermotor	Digugurkan			
7	PS 7 – Penyelenggaraan Peralatan Tidak Bermotor			/	
8	PS 8 – Pili Bomba	/		/	
9	PS 9 – Penyelenggaraan Peralatan Pejabat	/	/		
10	PS 10 – Pengendalian Kemalangan Kenderaan Bomba	/			IP/Negeri
11	PS 11 – Pengendalian Aduan Pelanggan	/			PRO
12	PS 12- Tindakan Pembetulan, Pencegahan dan Penambahbaikan	/			IP/Negeri
13	PS 13 – Kawalan Rekod Kualiti	/	/	/	
14	PS 14 – Audit Kualiti Dalaman	/			Pegawai Dokumen
15	PS 15 – Latihan Kakitangan	/			
16	PS 16 – Pengumpulan Perangkaan	/	/	/	
17	PS 17 – Pengurusan Pasukan Bomba Sukarela	/	/	/	

PROSEDUR SOKONGAN

Bil	Prosedur Sokongan	Bahagian	Zon	Balai	Catatan
18	PS 18 – Pemeriksaan dan Pengesahan Alat Pemadam Api Mudah Alih di Pusat Pemeriksaan Alat Pemadam Api			/	
19	PS 19 – Urusan Tindakan Tatatertib	/			IP/Negeri
20	PS 20 – Pengendalain Soal Selidik Pelanggan	/		/	PRO
21	PS 21 – Penggunaan dan Pengawasan Kad Inden Bahan Api	/	/	/	
22	PS 22 – Penentuan Tentukuran Peralatan	/			
23	PS 23 – Perancangan Strategi Jabatan	/			IP
24	PS 24 – Tatacara Pengurusan Aset Alih Kerajaan	/	/	/	
25	PS 25 – Mendiami dan Mengosongkan Kuarters Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia		/	/	
26	PS 26 – Pendidikan Awam : Kadet Bomba	/		/	
27	PS 27 – Program Kesedaran Keselamatan Awam : Kelab Keselamatan Kebakaran Kanak-Kanak (Kelab 3K)	/		/	
28	PS 28 – Perkhidmatan Khas Berbayar			/	
29	PS 29 – Persaraan Demi Kepentingan Perkhidmatan Awam	/			IP/Negeri
30	PS 30 – Siasatan Adauan Disiplin	/			IP/Negeri
31	PS 31 – Proses Demonstrasi dan Penilaian Produk Kebombaan	/			IP
32	PS 32-Penyelenggaraan Aset Tak Alih	/	/	/	
33	PS 33 – Pengurusan Risiko	/	/	/	

KESIMPULAN

Dengan adanya Pocket Book MS ISO 9001:2015 ini, ianya dapat memberi pendendahan tentang kepentingan pelaksanaan sis-tem pengurusan kualiti di setiap peringkat didalam Jabatan Bomba Dan Penyelamat Malaysia, sehingga boleh dihayati di peringkat atasan hingga pelaksanaan di kawasan balai-balai. Buku ini juga dapat mengkomunikasikannya dengan jelas kepada seluruh warga organisasi bagi mendapatkan komitmen secara menyeluruh dalam pelbagai peringkat organisasi. Hal ini kerana hanya melalui fokus yang jelas dan komitmen yang ting-gi dapat memastikan pensijilan ISO 9000 dapat membuahkan hasil dan memberikan kesan maksimum kepada pengurusan proses dan sistem kualiti dalam Jabatan Bomba Dan Penyelamat Malaysia. Akhirnya, pelaksanaan MS ISO 9000 dapat memberikan kesan positif yang berganda dalam jangka panjang untuk mencapai sebuah Organisasi yang berprestasi tinggi.

"CEPAT DAN MESRA"



**BAHAGIAN PENGURUSAN KORPORAT
JABATAN BOMBA DAN PENYELAMAT MALAYSIA,
LEBUH WAWASAN, PRESINT 7, 62250 PUTRAJAYA.**

No. Tel : 03-8892 7600

No. Faks : 03-8888 0840

E-mel : korporat.bomba@1govuc.gov.my

Laman Web : www.bomba.gov.my