

**JABATAN PERHUTANAN
SEMENANJUNG MALAYSIA**

KE ARAH

MS ISO 9001 : 2000

**WARGA PERHUTANAN
ANDA MESTI TAHU**

PERSEPEKTIF JPSM

WAWASAN

MENJADI AGENSI TERUNGGUL
DALAM PENGURUSAN
HUTAN TROPIKA SECARA BERKEKALAN

MISI

MENGURUS DAN MEMBANGUNKAN
SUMBER HUTAN SECARA
BERKEKALAN SERTA
MENGOPTIMUMKAN
SUMBANGANNYA KEPADA
PEMBANGUNAN SOSIO-EKONOMI NEGARA

OBJEKTIF JPSM

- § Untuk menguruskan hutan negara secara berkekalan bagi pengeluaran berterusan hasil dan perkhidmatan hutan serta penggunaannya secara optimum bersesuaian dengan keperluan alam sekitar.
- § Untuk meningkatkan bekalan pengeluaran hasil dan perkhidmatan hutan melalui aktiviti-aktiviti perhutanan bersesuaian dengan meningkatkan kualiti, produktiviti serta penggunaan sumber hutan.
- § Untuk terus membangunkan teknologi mantap yang bersesuaian dengan keperluan alam sekitar bagi pemeliharaan, pengurusan dan penggunaan sumber hutan.
- § Untuk memelihara dan melindungi kepelbagaian biologi hutan; air dan tanah; dan penggunaannya secara berkekalan.
- § Untuk meningkatkan kualiti dan kecekapan kilang-kilang pemprosesan berasaskan keluaran hutan serta menambahkan aktiviti-aktiviti hiran dengan nilai tambah yang tinggi.
- § Untuk memperkukuhkan pembangunan sumber manusia bagi menyokong sektor perhutanan.
- § Untuk meningkatkan kesedaran awam berhubung peranan terhadap alam sekitar dan pemeliharaan melalui pembelajaran serta penyebaran maklumat.
- § Untuk meningkatkan sumbangan sektor perhutanan kepada pendapatan negara, pertukaran wang asing dan peluang-peluang pekerjaan.

PIAGAM PELANGGAN IBU PEJABAT
PERHUTANAN SEMENANJUNG MALAYSIA

- § Semua permohonan untuk mendapatkan maklumat-maklumat mengenai pengurusan, pembangunan dan pemuliharaan sumber hutan serta industri perhutanan akan dikemukakan dalam tempoh satu (1) minggu dari tarikh permohonan diterima kecuali bagi maklumat-maklumat yang belum diperolehi oleh Jabatan.
- § Nasihat-Nasihat teknikal mengenai pengurusan, pembangunan dan pemuliharaan sumber hutan serta industri perhutanan akan dikemukakan dalam tempoh dua (2) minggu dari tarikh ianya diterima kecuali bagi perkara-perkara yang memerlukan kajian khusus.
- § Semua permohonan untuk mendapatkan penerbitan yang tidak terperingkat akan diedarkan dalam tempoh (2) minggu dari tarikh permohonan diterima.
- § Permohonan untuk mengikuti latihan dalam perkhidmatan yang dianjurkan oleh Jabatan akan dimaklumkan keputusannya dalam tempoh dua (2) minggu selepas tarikh tamat penerimaan permohonan
- § Permohonan untuk mengikuti kursus-kursus di Sekolah Perhutanan, Kepong dan Pusat Latihan Perhutanan Terengganu akan dimaklumkan keputusannya dalam tempoh satu(1) bulan selepas tarikh temuduga.
- § Semua laporan kemajuan projek pembangunan hutan akan dikemukakan kepada agensi pusat tidak lewat dari tarikh yang ditetapkan.
- § Keputusan tawaran pelaksanaan projek pembangunan hutan akan dimaklumkan tidak lewat dari empat (4) bulan selepas tawaran dikeluarkan.
- § Tindakan untuk mengemukakan dokumen bagi bayaran kemajuan kontrak ke Perbendaharaan akan diambil dalam tempoh satu (1) bulan dari tarikh permohonan diterima sekiranya semua syarat-syarat yang ditetapkan dipenuhi.

- § Bon pelaksanaan kontrak akan dilepaskan dalam tempoh satu(1) bulan selepas tamat tempoh bon tersebut.
- § Semua aduan berhubung perkhidmatan perhutanan akan diambil tindakan dalam tempoh tiga (3) hari dari tarikh aduan diterima.

PIAGAM PELANGGAN JABATAN PERHUTANAN NEGERI SEMENANJUNG MALAYSIA

- § Lesen untuk mengeluarkan hasil hutan akan dikeluarkan dalam tempoh tidak melebihi enam (6) bulan dari tarikh kelulusan diberi, setelah semua syarat-syarat kelulusan dipatuhi.
- § Lesen untuk menjalankan kilang berasaskan kayu akan dikeluarkan dalam tempoh tidak melebihi satu (1) bulan dari tarikh siap kilang dibina setelah memenuhi semua syarat-syarat kelulusan.
- § Keputusan mengenai permohonan melanjutkan tempoh lesen mengeluarkan hasil hutan atau lesen menjalankan kilang berasaskan kayu akan diberi dalam tempoh tidak melebihi satu (1) bulan dari tarikh permohonan diterima.
- § Menghargai maklumat serta maklumbalas yang diterima dari orang awam. Semua aduan kesalahan hutan akan diambil tindakan dalam masa tidak melebihi tiga (3) hari.

DASAR KUALITI JPSM

- Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia adalah komited untuk memberikan perkhidmatan yang cekap dan berkesan dalam Pengurusan Pengeluaran Kayu secara Berkekalan bagi Hutan Darat Asli di Hutan Simpanan Kekal supaya dapat dilaksanakan mengikut tempoh masa, kaedah dan peraturan-peraturan untuk memenuhi kehendak pelanggan.
- Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia percaya perkara ini dapat dicapai melalui penerapan budaya kerja yang memenuhi keperluan MS ISO 9001:2000 pada semua peringkat kakitangan dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang berkesan dengan komitmen yang tinggi dari pengurusan atasan hingga ke peringkat bawahan.
- Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia akan mengenalpasti dari semasa ke semasa kelemahan-kelemahan dalam organisasi dan mengambil langkah-langkah penambahbaikan dengan penglibatan semua tenaga kerja untuk menambahbaik secara berterusan Sistem Pengurusan Kualiti JPSM.
- Semua ketua unit akan memantau dan mengkaji prestasi sebenar pelaksanaan objektif-objektif kualiti yang telah ditetapkan di bawah bidang tugas serta tanggungjawab masing-masing dan mengambil tindakan segera apabila prestasi pelaksanaan tidak mencapai objektif-objektif yang telah ditetapkan.
- Dasar kualiti dihebahkan untuk difahami oleh semua anggota organisasi.

MS ISO 9001 : 2000

WARGA PERHUTANAN MESTI TAHU

Saolan 1 Apakah itu ISO?

ISO ialah satu *nickname* bukan *acronym* untuk *International Organisation for Standardisation*. ISO adalah sebuah badan bersekutu yang menggabungkan organisasi dari seluruh dunia yang bertanggungjawab mewujudkan standard di negara masing-masing.

Soalan 2 Apakah itu MS ISO?

Adalah satu standard bertulis yang menetapkan dan menerangkan elemen-elemen asas yang perlu ada dalam sistem kualiti bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan oleh sesebuah organisasi dapat memenuhi kehendak pelanggan.

Soalan 3 Mengapa *Standard* MS ISO 9000:1994 diganti dengan MS ISO 9000:2000?

- a. Protokol ISO memerlukan *standard* dikaji semula setiap lima (5) tahun bagi memastikan kesesuaian semasa. Versi terakhir dikeluarkan pada tahun 1994.
- b. Persetujuan umum supaya penekanan bukan sahaja kepada persijilan tetapi juga proses penambahbaikan.
- c. Konsep penambahbaikan telah diintegret dalam *standard* versi tahun 2000.
- d. Versi 1994 lebih berorientasikan *manufacturing*. 20 elemen dalam versi 1994 sukar difahami/interpretasi.
- e. Dokumen versi 2000 lebih *user friendly*.
- f. Keperluan memantau kepuasan pelanggan.

Soalan 4 Apakah ciri-ciri MS ISO 9000:2000?

- a. Penambahbaikan berterusan.
- b. Penekanan yang lebih kepada peranan pengurusan atasan.
- c. Mengambil kira keperluan undang-undang dan peraturan.
- d. Objektif yang boleh diukur pada setiap peringkat dan fungsi yang berkaitan.
- e. Memastikan keberkesanan latihan.
- f. Analisa data bagi tujuan pengukuran pencapaian pelaksanaan sistem kualiti.
- g. Maklumat puas/ketidakpuasan pencapaian sebagai pengukuran pencapaian objektif kualiti.

Soalan 5 Apakah klausa-klausa berkaitan dengan MS ISO 9000:2000

Klausa-klausa berkaitan ialah:

- a. Sistem pengurusan Kualiti.
- b. Tanggungjawab Pengurusan.
- c. Pengurusan Sumber.
- d. Proses Penyampaian Perkhidmatan.
- e. Pengukuran, Penganalisan dan Penambahbaikan.

Soalan 6 Apakah pekeliling yang berkaitan dengan pelaksanaan MS ISO 9000?

- a. Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam Bilangan 2 Tahun 1996 iaitu Garis Panduan bagi Melaksanakan MS ISO 9000 dalam Perkhidmatan Awam;
- b. Surat Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 1997 iaitu Panduan Tambahan mengenai Pelaksanaan MS ISO 9000 dan Skim Pensijilan Sistem Kualiti oleh Agensi Kerajaan; dan
- c. Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam Bilangan 2 Tahun 2002 iaitu Garis Panduan bagi Melaksanakan MS ISO 9000:2000 dalam Perkhidmatan Awam.

Soalan 7 Apakah langkah-langkah pelaksanaan MS ISO 9000 dalam Perkhidmatan Awam

Langkah-Langkah pelaksanaan MS ISO 9000 dalam Perkhidmatan Awam mengandungi lapan (8) aktiviti iaitu:

- a. membina komitmen pengurusan atasan.
- b. Menenapasti proses utama bagi pelaksanaan.
- c. Memberi latihan kemahiran kepada Pasukan Pelaksana
- d. Menjalankan analisis jurang.
- e. Menyediakan dokumen-dokumen MS ISO 9000
- f. Melatih kakitangan melaksanakan prosedur yang didokumenkan.
- g. Melaksanakan MS ISO 9000.
- h. Pengiktirafan dan Pensijilan.

Soalan 8 Apakah Proses Utama yang didaftarkan bagi Sistem Kualiti JPSM?

Proses utama yang didaftarkan bagi sistem kualiti JPSM ialah Pengurusan Pengeluaran Kayu Secara berkekalan bagi Hutan Darat Asli di Hutan Simpanan Kekal.

Soalan 9 Apakah Dasar Kualiti JPSM?

- Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia adalah komited untuk memberikan perkhidmatan yang cekap dan berkesan dalam Pengurusan Pengeluaran Kayu secara Berkekalan bagi Hutan Darat Asli di Hutan Simpanan Kekal supaya dapat dilaksanakan mengikut tempoh masa, kaedah dan peraturan-peraturan untuk memenuhi kehendak pelanggan.
- Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia percaya perkara ini dapat dicapai melalui penerapan budaya kerja yang memenuhi keperluan MS ISO 9001:2000 pada semua peringkat kakitangan dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti yang berkesan dengan komitmen yang tinggi dari pengurusan atasan hingga ke peringkat bawahan.
- Jabatan Perhutanan Semenanjung Malaysia akan mengenalpasti dari semasa ke semasa kelemahan-kelemahan dalam organisasi dan mengambil langkah-langkah penambahbaikan dengan penglibatan semua tenaga kerja untuk menambahbaik secara berterusan Sistem Pengurusan Kualiti JPSM.
- Semua ketua unit akan memantau dan mengkaji prestasi sebenar pelaksanaan objektif-objektif kualiti yang telah ditetapkan di bawah bidang tugas serta tanggungjawab masing-masing dan mengambil tindakan segera apabila prestasi pelaksanaan tidak mencapai objektif-objektif yang telah ditetapkan.
- Dasar kualiti dihebahkan untuk difahami oleh semua anggota organisasi.

Soalan 10 Apakah Objektif Kualiti JPSM?

Objektif Kualiti JPSM adalah seperti berikut:

Memastikan Pengurusan Pengeluaran Kayu secara Berkekalan bagi Hutan Darat Asli di Hutan Simpanan Kekal:

- (i) Ibu Pejabat Perhutanan Semenanjung Malaysia:
 - a. Mengkaji semula CTT pada setiap lima (5) tahun.
 - b. Memantau status pematuhan CTT oleh negeri-negeri pada setiap suku tahun.
 - c. Memantau prestasi pelaksanaan aktiviti-aktiviti proses utama Sistem Pengurusan Kualiti JPSM yang dilaksanakan oleh negeri pada setiap suku tahun.
 - d. Memastikan setiap pegawai kanan JPSM diberi peluang menghadiri latihan/kursus sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh tiga (3) tahun.

- (ii) Jabatan Perhutanan Negeri:
 - a. Memastikan pembukaan kawasan untuk pengusahasilan hutan tidak melebihi CTT yang ditetapkan.
 - b. Memastikan aktiviti Penandaan dan Pengesahan Sempadan Kawasan Kerja, Inventori Hutan Sebelum Tebangan (Pre-F), Penandaan Pokok, Inventori Hutan Selepas Tebangan (Post-F) dan Rawatan Silvikultur dilaksanakan sekurang-kurangnya 90% daripada matlamat fizikal tahunan yang telah ditetapkan.
 - c. Memastikan proses pelaksanaan aktiviti Inventori Hutan Sebelum Tebangan (Pre-F), Penandaan Pokok, Inventori Hutan Selepas Tebangan (Post-F) dan Rawatan Silvikultur mencapai tahap piawai tidak kurang daripada 90%.

- d. Lesen Mengeluarkan Hasil Hutan dikeluarkan dalam tempoh tidak melebihi enam (6) bulan dari tarikh kelulusan diberi, setelah semua syarat kelulusan diperolehi.
- e. Menyediakan Laporan Penutup Pengusahaan Hutan dalam tempoh enam (6) bulan dari tarikh tamat tempoh lesen atau tarikh permohonan penutupan lesen daripada pemegang lesen, mengikut mana yang terdahulu.
- f. Memastikan setiap kakitangan Jabatan Perhutanan Negeri diberi peluang menghadiri latihan/kursus sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh tiga (3) tahun.
- g. Semua aduan pelanggan akan dijawab dalam masa satu (1) minggu dari tarikh aduan diterima.

Soalan 11 Apakah aktiviti-aktiviti yang perlu dilaksanakan dalam Proses Utama Sistem Kualiti JPSM?

Terdapat Tujuh (7) aktiviti dalam Proses Utama Sistem Kualiti JPSM yang perlu dilaksanakan mengikut turutan seperti berikut:

- a. Penetapan dan Pemantauan Catuan Tebangan Tahunan
- b. Penandaan dan Pengesahan Sempadan Kawasan Kerja.
- c. Inventori Hutan Sebelum Tebangan (Pre-F) dan Penentuan Had Batas tebangan.
- d. Penandaan Pokok.
- e. Pengusahaan Hutan.
- f. Inventori Hutan Selepas Tebangan (Post-F) dan Penentuan Jenis Rawatan Silvikultur.
- g. Rawatan Silvikultur

Soalan 12 Berapakah Prosedur Kualiti yang terdapat dalam sistem kualiti MS ISO 9001:2000 JPSM?

Terdapat sebanyak 27 prosedur kualiti di bawah MS ISO 9001:2000 yang perlu disediakan dan disenggarakan oleh JPSM iaitu terdiri daripada 17 Prosedur Kualiti (Proses) dan 10 Prosedur Kualiti (Sokongan).

Prosedur Kualiti (Proses) adalah seperti berikut:

Bil.	No. Rujukan Prosedur Kualiti	Nama Prosedur Kualiti
1.	PK(P)-HUTAN-01-CTT	Penetapan dan Pemantauan Catuan Tebangan
2.	PK(P)-HUTAN-02-SEMPADAN	Penandaan dan Pengesahan Sempadan Kawasan Kerja
3.	PK(P)-HUTAN-03-PREF(J)	Inventori Hutan Sebelum Tebangan (Pre-F) secara Jabatan dan Penentuan Had Batas Tebangan
4.	PK(P)-HUTAN-04-PREF(K)	Inventori Hutan Sebelum Tebangan (Pre-F) secara Kontrak dan Penentuan Had Batas Tebangan
5.	PK(P)-HUTAN-05-TANDAPOKOK(J)	Penandaan Pokok secara Jabatan
6.	PK(P)-HUTAN-06-TANDAPOKOK(K)	Penandaan Pokok secara Kontrak
7.	PK(P) - HUTAN-07-USAHASIL.DOK	Pengeluaran Dokumen-dokumen Pengusahasilan Hutan
8.	PK(P)-HUTAN-08-USAHASIL.KAWAL	Pemantauan dan Pengawasan Pengusahasilan Hutan
9.	PK(P)-HUTAN-09-USAHASIL.TUTUP	Penyediaan Laporan Penutup Pengusahasilan Hutan
10.	PK(P)-HUTAN-10-POSTF(J)	Inventori Hutan Selepas Tebangan (Post-F) secara Jabatan dan Penentuan Jenis Rawatan Silvikultur
11.	PK(P)-HUTAN-11-POSTF(K)	Inventori Hutan Selepas Tebangan (Post-F) secara Kontrak dan Penentuan Jenis Rawatan Silvikultur
12.	PK(P)-HUTAN-12-GCL(J)	Menggelang Pokok dan Memotong Akar/Pepanjat (GCL) secara Jabatan

13.	PK(P)-HUTAN-13-GCL(K)	Menggeland Pokok dan Memotong Akar/Pepanjat (GCL) secara Kontrak
14.	PK(P)-HUTAN-14-CL(J)	Memotong Akar/Pepanjat (CL) secara Jabatan
15.	PK(P)-HUTAN-15-CL(K)	Memotong Akar/Pepanjat (CL) secara Kontrak
16.	PK(P)-HUTAN-16-TANAM(J)	Tanaman Mengaya secara Jabatan
17.	PK(P)-HUTAN-17-TANAM(K)	Tanaman Mengaya secara Kontrak

Prosedur Kualiti (Sokongan) adalah seperti berikut:

Bil.	No. Rujukan Prosedur Kualiti	Nama Prosedur Kualiti
1.	PK(S)-HUTAN-01-DOKUMEN	Kawalan Dokumen
2.	PK(S)-HUTAN-02-REKOD	Kawalan Rekod Kualiti
3.	PK(S)-HUTAN-03-KSP	Kajian Semula Pengurusan
4.	PK(S)-HUTAN-04-BAJET	Bajet
5.	PK(S)-HUTAN-05-LATIH	Pengurusan Latihan
6.	PK(S)-HUTAN-06-INFRA	Penyenggaraan Infrastruktur
7.	PK(S)-HUTAN-07-PEROLEHAN	Perolehan Bekalan
8.	PK(S)-HUTAN-08-AUDIT	Audit Dalaman
9.	PK(S)-HUTAN-09-ADUAN	Pengendalian Aduan dan Maklum Balas Pelanggan
10.	PK(S)-HUTAN-10-TPP	Tindakan Pembetulan dan Pencegahan

Soalan 13 Apakah skop pelaksanaan bagi proses yang didaftarkan?

Skop pelaksanaan bagi proses yang didaftarkan meliputi Ibu Pejabat Perhutanan Semenanjung Malaysia serta lapan (8) Jabatan-jabatan Perhutanan Negeri iaitu Jabatan Perhutanan Negeri Johor, Kedah, Kelantan, Negeri Sembilan, Pahang, Perak, Selangor dan Terengganu.

Saolan 14 Siapakah Pelanggan Utama bagi MS ISO 9001:2000 JPSM

Kerajaan Negeri sebagai pelanggan utama dalam pelaksanaan MS ISO 9001:2000 JPSM. Jabatan Perhutanan Negeri pula adalah bertindak sebagai organisasi yang bertanggungjawab untuk melaksanakan semua prosedur kualiti yang ditetapkan bagi mengurus aktiviti-aktiviti yang berkaitan dengan pengeluaran kayu secara berkekalan bagi Hutan Darat Asli di HSK di negeri masing-masing. Bagi pemegang lesen/kontraktor pembalakan dan kontraktor pembangunan hutan yang terlibat dalam proses sistem kualiti MS ISO 9000:2000 adalah merupakan pembekal (agen yang menyediakan produk atau perkhidmatan untuk pelanggan) kepada JPSM.

Saolan 15 Apakah standard MS ISO yang dipohon persijilan?

MS ISO 9001:2000.

Soalan 16 Bilakah JPSM memulakan usaha untuk mencapai taraf MS ISO 9000?

Semenjak tahun 1997.

Soalan 17 Siapakah Wakil Pengurusan bagi pelaksanaan MS ISO 9001:2000 JPSM?

Wakil Pengurusan ialah Timbalan Ketua Pengarah Perhutanan (Operasi Hutan).

Soalan 18 Siapakah pula Timbalan Wakil Pengurusan bagi pelaksanaan MS ISO 9001:2000 JPSM?

Timbalan Wakil Pengurusan ialah Pengarah-Pengarah Perhutanan Negeri yang termasuk dalam skop pelaksanaan.

Soalan 16 Berapa kalikah Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan sistem kualiti perlu diadakan?

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan bagi sistem kualiti JPSM diadakan sekurang-kurangnya dua (2) kali setahun untuk menilai keberkesanan sistem kualiti yang dilaksanakan.

Soalan 17 Dokumen-Dokumen apakah yang menyokong sistem kualiti JPSM?

Sistem kualiti JPSM disokong oleh dokumen-dokumen Manual Kualiti, Prosedur Kualiti yang terdiri daripada Prosedur Kualiti (Proses) dan Prosedur Kualiti (Sokongan), Arahan Kerja, dan Dokumen Sokongan.

Soalan 18 Apakah dia Manual Kualiti?

Manual Kualiti adalah dokumen yang mengandungi dasar dan objektif kualiti, penerangan ringkas mengenai sistem kualiti dan prinsip-prinsip asas yang berkaitan dengan proses utama.

Soalan 19 Apakah dia Prosedur Kualiti?

Prosedur Kualiti adalah dokumen-dokumen yang disediakan bagi menyokong dasar, objektif dan elemen yang terkandung dalam Manual Kualiti. Ianya menjelaskan langkah-langkah yang perlu diikuti dalam melaksanakan sesuatu aktiviti; pegawai yang bertanggungjawab; dan hubungkait dengan pihak-pihak lain.

Soalan 20 Apakah dia Arahan Kerja?

Arahan Kerja ialah dokumen panduan yang menghuraikan dengan terperinci bagaimana melaksanakan sesuatu aktiviti di bawah Prosedur Kualiti berkaitan.

Soalan 21 Apakah dia Dokumen Sokongan?

Dokumen sokongan adalah terdiri daripada Akta-Akta, Kaedah-Kaedah Hutan, Peraturan-Peraturan, Borang-Borang dan Pekeliling-Pekeliling yang digunapakai dalam pelaksanaan Prosedur Kualiti.

Saolan 22 Siapakah yang akan menilai sistem kualiti JPSM untuk dianugerahkan pengiktirafan MS ISO 9001:2000?

Pemeriksa bebas yang dilantik oleh Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) dan berdaftar dengan Perbendaharaan Malaysia bertindak sebagai Pasukan Audit Pematuhan untuk menilai sistem kualiti JPSM.

Soalan 23 Bilakah Audit Pematuhan perlu dilaksanakan?

Hanya boleh dijalankan setelah JPSM memastikan sistem kualiti yang didokumenkan telah dilaksanakan bagi tempoh sekurang-kurangnya empat (4) bulan terlebih dahulu dan kemudian diikuti sekurang-kurangnya satu (1) Audit Dalaman dan satu (1) mesyuarat Kajian Semula Pengurusan diadakan sebelum audit pematuhan dapat dibuat.

Soalan 24 Apakah faedah-faedah memperolehi pengiktirafan MS ISO 9001:2000?

- a. Mutu perkhidmatan JPSM diiktiraf di peringkat antarabangsa.
- b. Meningkatkan imej JPSM di dalam dan luar negara.
- c. Membantu dalam proses persijilan pengurusan hutan.

Soalan 25 Apakah peranan Ketua Pengarah Perhutanan Semenanjung Malaysia dalam pelaksanaan MS ISO 9001:2000 JPSM?

- a. Menetapkan dasar dan objektif kualiti yang ingin dicapai bagi pelaksanaan proses utama yang dipilih.
- b. Memastikan dasar dan objektif kualiti difahami dan dihayati oleh setiap anggota organisasi.
- c. Memastikan sistem kualiti di JPSM berjalan lancar termasuk penyediaan sumber yang diperlukan.
- d. Memastikan tindakan pembetulan diambil ke atas ketakakuran kualiti di peringkat Ibu Pejabat Perhutanan.
- e. Menetapkan tugas, tanggungjawab dan kuasa setiap anggota yang terlibat dalam pelaksanaan sistem pengurusan kualiti dan menyebarkannya kepada anggota organisasi.
- f. Mempengerusikan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Soalan 26 Apakah tanggungjawab Wakil Pengurusan?

- a. Memastikan sistem pengurusan kualiti diwujudkan, dilaksana dan disenggarakan.
- b. Memastikan penyediaan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti.
- c. Merancang pelaksanaan Audit Dalaman.
- d. Menyediakan laporan mengenai prestasi pelaksanaan sistem pengurusan kualiti dari segi pencapaian objektif kualiti, laporan audit kualiti dan maklumbalas daripada pelanggan untuk kajian semula pengurusan serta penambahbaikan.
- e. Menyediakan maklumat berkaitan sistem pengurusan kualiti bagi pelanggan dan pihak-pihak berkepentingan.

- f. Memastikan kesedaran mengenai keperluan-keperluan pelanggan diwujudkan di kalangan anggota organisasi.
- g. Merancang dan menjadualkan Mesyuarat Kaji Semula Pengurusan.
- h. Menjalankan tanggungjawab sebagai Setiausaha Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.
- i. Berurusan dengan pihak luar mengenai perkara-perkara yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti.

Soalan 27 Apakah tanggungjawab Timbalan Wakil Pengurusan?

- a. Melaksana dan memantau sistem pengurusan kualiti di peringkat negeri.
- b. Memastikan penyediaan Rancangan Pengurusan Hutan.
- c. Menyediakan sumber yang diperlukan untuk pelaksanaan sistem pengurusan kualiti di peringkat negeri.
- d. Memastikan tindakan pembetulan diambil ke atas ketakakuran kualiti di peringkat negeri.
- e. Berurusan dengan pihak luar mengenai perkara-perkara yang berkaitan dengan sistem pengurusan kualiti di peringkat negeri.
- f. Menghebahkan dasar dan objektif kualiti di peringkat negeri.

Soalan 28 Siapakah Pengurus Dokumen bagi sistem kualiti MS ISO 9001:2000 JPSM?

Pengarah Perancangan Hutan di Ibu Pejabat Perhutanan Semenanjung Malaysia.

Soalan 29 Siapakah Ketua Audit bagi sistem kualiti JPSM?

Pengarah Penguatkuasa di Ibu Pejabat Perhutanan
Semenanjung Malaysia.

SENARAI PEGAWAI

Wakil Pengurusan

Timbalan Ketua pengarah Perhutanan (Operasi Hutan)

Timbalan Wakil Pengurusan

Pengarah Perhutanan Negeri Johor

Pengarah Perhutanan Negeri Kedah

Pengarah Perhutanan Negeri Kelantan

Pengarah Perhutanan Negeri Sembilan & Melaka

Pengarah Perhutanan Negeri Pahang

Pengarah Perhutanan Negeri Perak

Pengarah Perhutanan Negeri Selangor

Pengarah Perhutanan Negeri Terengganu

Pengurus Dokumen

Pengarah Perancangan Hutan

Ketua Audit Dalaman

Pengarah Penguatkuasa