

BENGKEL PEMANTAPAN PELAKSANAAN SISTEM PENGURUSAN PERSEKITARAN BERKUALITI (QE/5s) UNTUK PENGAMAL QE/5S

Oleh
Puan Tooty Jamaludin
Konsultan TQM

OBJEKTIF BENGKEL

Di akhir bengkel ini, para peserta akan dapat memperolehi pengetahuan berikut :

- Menambah pengetahuan di dalam cara-cara melaksanakan QE/5S yang lebih efisien dan efektif.
- Mampu membuat perancangan aktiviti QE/5S yang lebih kreatif dan efektif bagi menambahbaik persepsi warga kerja berkenaan kebaikan pelaksanaan QE/5S secara berterusan.
- Membentuk keperibadian pengamal QE/5S agar lebih berwibawa serta dapat memberikan impak yang signifikan terhadap pelaksanaan QE/5S di organisasi.
- Dapat membantu organisasi untuk melaksanakan aktiviti QE/5S dengan lebih produktif untuk mendapatkan impak yang positif serta produktif.
- Pengiraan impak yang dapat dihasilkan melalui pelaksanaan Sistem Pengurusan QE/5S di organisasi.

KEPENTINGAN MENJALANKAN PELAKSANAKAN QE/5S DI ORGANISASI³

- QE/5S merupakan aktiviti atau inisiatif asas bagi Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) dan merupakan aktiviti yang sangat penting untuk memudahkan pelaksanaan program lain di dalam TQM seperti ISO9001:2000, OSHA, Kaizen, TPM mahupun Lean.
- QE/5S telah mengambil kira penambahbaikan bagi semua faktor yang terdapat di dalam sesebuah organisasi. (4M+1E)
- Usaha penambahbaikan secara berterusan lebih mudah dijalankan sekiranya QE/5S telah menjadi budaya kerja di sesebuah organisasi.
- QE/5S amat menitikberatkan kerjasama dari semua pihak di dalam memastikan QE/5S dijalankan secara sistematik tanpa mengira pangkat dan kedudukan.



“FLASHBACK...”

MENGAPA QE/5S? ⁵

- ❖ Program 5S adalah usaha keseluruhan organisasi bagi menjadikan tempat kerja bersih, tersusun, bersistem dan lebih produktif.
- ❖ Melalui amalan 5S, kita akan membina disiplin dan etika kerja yang baik di kalangan warga kerja yang akan menghasilkan prestasi kerja yang lebih baik, kerja berkualiti, memupuk semangat berpasukan dan tolong-menolong yang tinggi. 5S ialah lima perkataan Jepun iaitu Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu dan Shisuke.
- ❖ Amalan 5S meliputi pengetahuan teknikal, praktikal, logik untuk menghasilkan teknik yang paling berkesan bagi mewujudkan budaya peningkatan secara berterusan atau dikenali sebagai Kaizen dalam Bahasa Jepun.
- ❖ Objektif Utama Program 5S
 - ✓ Memberi kesedaran tentang kepentingan dan faedah pelaksanaan Program Amalan 5S.
 - ✓ Membina budaya Kaizen di tempat kerja.
 - ✓ Membina kerjasama melalui penyertaan semua.
 - ✓ Membina amalan kepimpinan pengurus dan penyelia.

Coba fikir2...

6

**1. ADAKAH ANDA TELAH
MELAKSANAKAN QE/5S DI TEMPAT
KERJA DENGAN EFEKTIF?**

**2. Dapatkah anda mendapatkan 4M + 1E di
dalam tempoh 30 saat seperti yang
ditetapkan oleh Sistem Pengurusan QE/5S?**

Man (Manusia)



Mengetahui di mana kedudukan semua kakitangan di dalam waktu pajabat samada di pejabat, bercuti, mesyuarat, berkursus, cuti kecemasan atau lain-lain tempat.



1. Menggunakan indikator pemberitahuan kedudukan kakitangan seperti papan maklumat atau tanda di meja bertugas.
2. Menggunakan aplikasi yang terdapat di dalam telefon bimbit sebagai satu system pemberitahuan kedudukan kepada semua di dalam unit/bahagian yang sama seperti whatsapp atau facebook...

Machine (Mesin)



Kakitangan mengetahui cara-cara mengendalikan sesuatu mesin dengan cepat dan cekap tanpa bantuan daripada kakitangan yang lain. Jika terdapat kerosakan mesin, semua kakitangan tahu kepada siapa yang perlu dibuat laporan kerosakan.



1. Meletakkan tatacara penggunaan mesin berdekatan dengan mesin dan mudah dirujuk seperti meletakkan gambar.
2. Meletakkan PIC serta no telefon jika perlu melaporkan sebarang kerosakan mesin untuk diambil tindakan segera.

Material (Bahan)



Boleh mendapatkan bahan pejabat seperti fail, alatulis, bahan untuk mesin dan bahan sokongan untuk melakukan tugas di dalam masa yang singkat. Menepati konsep “Just In Time” dan “Right At The First Time”.



1. Merekabentuk sistem fail yang berkesan (rujuk kriteria audit dalam bagi bilik fail) dan sentisa dikemaskini.
2. Melaksanakan sistem stor yang berkesan seperti FIFO, LIFO, Reorder Level, Min dan Max rules dan indicator.
3. Membuat kajisemula penggunaan bahan bagi mengurangkan kos.

Method (Cara Kerja)



Dapat melaksanakan tugas dengan tepat, cepat dan cekap tanpa perlu mencari-cari cara melaksanakan tugas serta tanpa perlu bergantung kepada orang lain.

1. Semua proses kerja yang utama diletakkan di tempat yang cepat dirujuk seperti di dalam fail meja, folder khas di dalam “desktop” computer atau diletakkan di “partition” berhadapan kakitangan.
2. Proses kerja yang memerlukan pelanggan mengetahuinya hendaklah diletakkan di tempat yang dapat dilihat oleh pelanggan bagi mengelakkan mereka menunggu tanpa jangkamasa tertentu seperti proses penentuan keputusan sebutharga dan tender.
3. Perkara yang mempunyai standard seperti format surat rasmi, minit mesyuarat, prosedur kerja utama, kertas cadangan atau format kewangan hendaklah diletakkan di dalam satu folder serta diberikan kepada semua kakitangan.

Environment (Persekitaran Kerja)



Mengetahui kedudukan Jabatan, Bahagian, Unit mahupun “workstation” kakitangan dengan cepat dan tepat tanpa perlu membuat rujukan beberapa kali kepada beberapa orang.



1. Memastikan pelan lantai sentiasa di kemaskini dan diletakkan di tempat yang mudah dirujuk oleh semua kakitangan.
2. Gunakan kod warna atau design bagi membezakan Bahagian, Jabatan atau Unit untuk memudahkan pengenalanpastian.

**KONSEP DAN PENDEKATAN
SISTEM PENGURUSAN
PERSEKITARAN BERKUALITI
(QE/5S)**



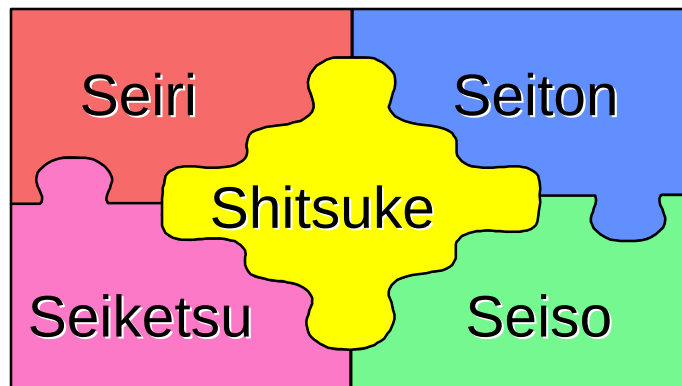
Cuba Jawab Soalan-soalan Berikut.

- i. Kenapa organisasi ingin menjalankan aktiviti QE/5S di tempat kerja?
- ii. Kenapa kita tidak berminat dengan QE/5S?
- iii. Kenapa kita perlu membayar juruaudit untuk membuat teguran dan memberikan markah kepada tempat kerja kita?
- iv. Kenapa kita perlu mengikut cara orang Jepun?
- v. Kenapa perlu bersusah payah menukar cara kerja sedia ada kepada Sistem QE/5S?
- vi. Kenapa hendak menambah kerja sedangkan kerja hakiki pun tidak mampu dilakukan?

SI

SEIRI - SISIH

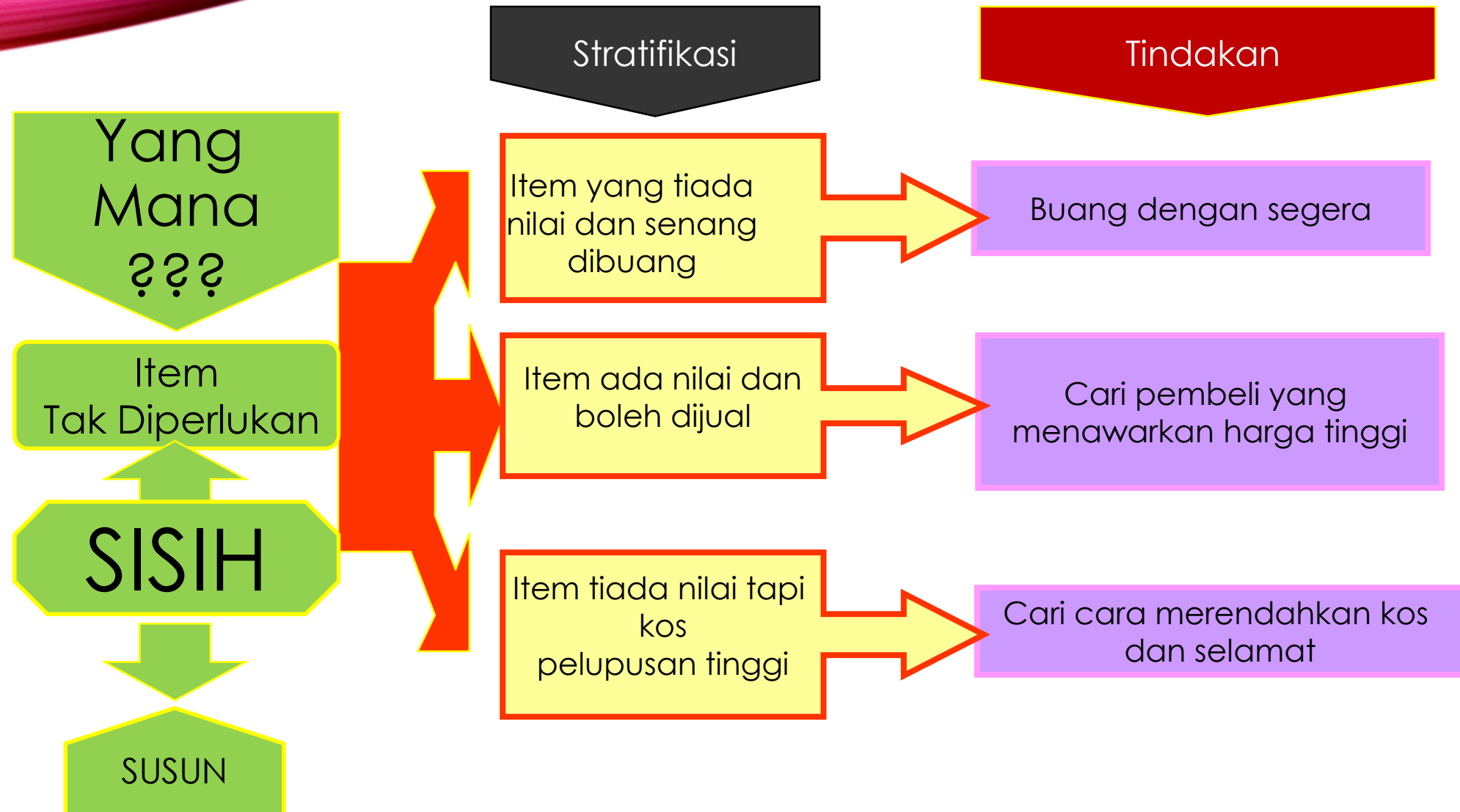
SEIRI – Mengenalpasti item yang diperlukan untuk disimpan dan yang tidak perlu untuk disisih atau dilupuskan.



Keyword: Kenal pasti **barang** yang **tidak perlu**

Bagaimana melaksanakan SSIH di tempat kerja

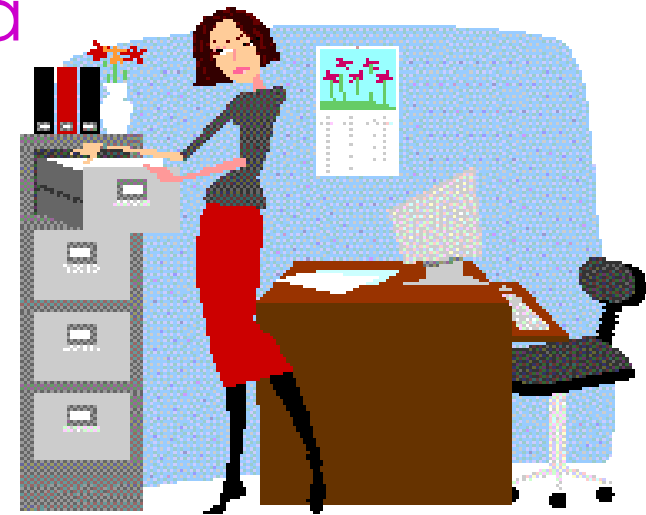
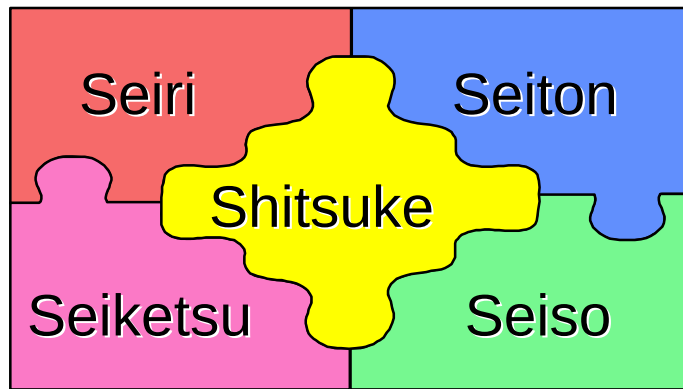
16



S2

SEITON - SUSUN

SEITON– Menyusun dan menyimpan barang dengan kemas, mudah dilihat, mudah diambil dan disimpan semula ketempatnya oleh sesiapa sahaja

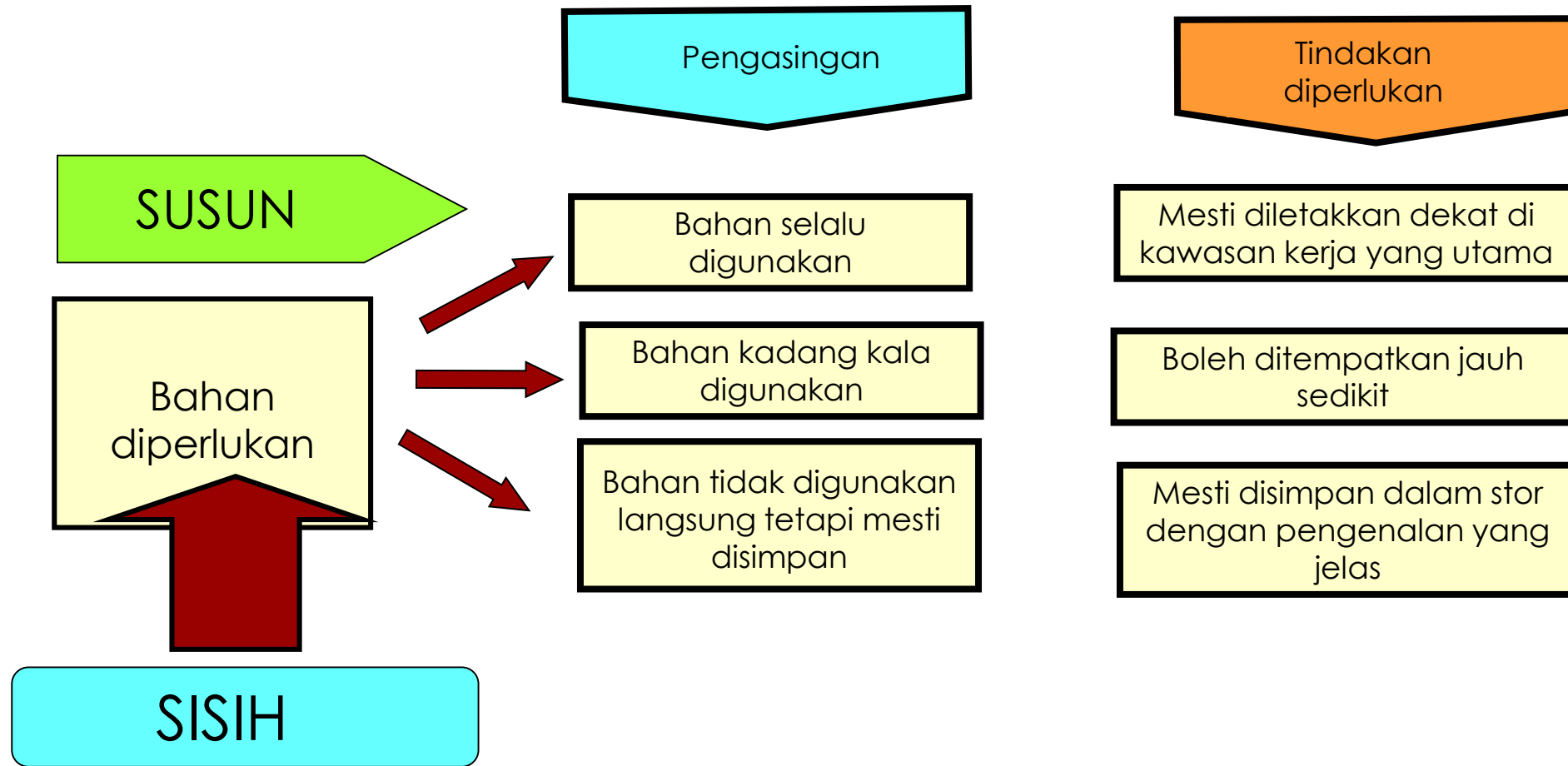


Keyword: **Tempat** untuk **setiap barang** dan **setiap barang ditempatnya**.
Had Ketinggian maksimum – 5 kaki

Kaedah Kendalian

Tindakan	Keterangan
Hapus	Lupuskan item yang tidak diperlukan
Jual	Jual item yang tidak digunakan lagi
Pulang	Pulangkan kepada pemilik asal
Pinjam	Hantarkan item ke seksyen lain yang menggunakannya
Ubah Lokasi	Simpan ditempat lain yang telah ditentukan
Lakukan Susun Atur	Perbaiki kaedah menyimpan

Bagaimana melaksanakan SUSUN di tempat kerja



Teknik Menyusun

Mungkin mengikut aturan ini:-

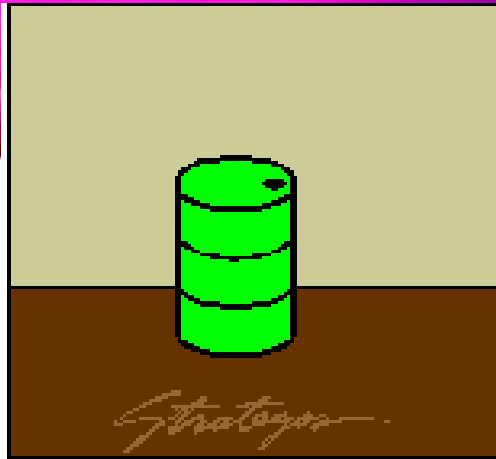
Warna	Hari	No- 1,2,3
Saiz	Minggu	A,B,C
Bentuk	Bulan	FIFO
Ukuran	Tahun	Kuantiti/Kualiti
Bahan/item	Tempoh kegunaan	Keselamatan

Place for everything and everything in place
“Right at the first time”

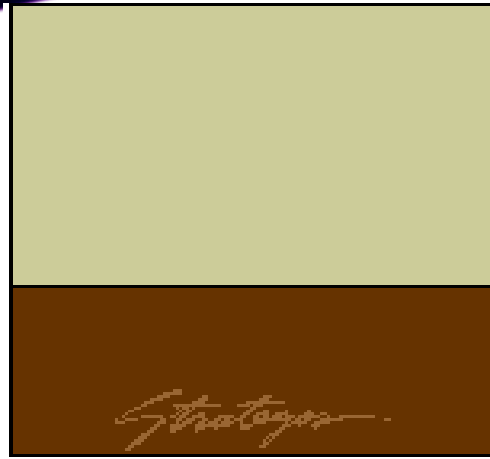
Aturan Penjagaan & Penyimpanan

Pastikan ia:-

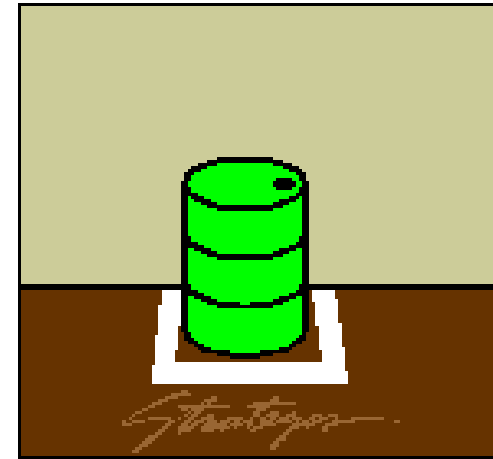
- Bebas dari proses mencari (search free)
- Bebas dari kurang ruang (space free)
- Bebas dari membongkok/panjang (Climb/bend free)
- Bebas dari mengira (count free)
- Bebas dari kerja mengangkat
- Aplikasi FIFO lebih wajar



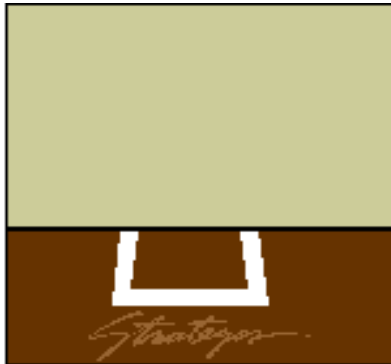
Barang tersebut perlu berada disini



Kehilangan barang tersebut tidak disedari



'parking' jelas menunjukkan terdapat barangan di tempat tersebut



Barangan yang hilang jelas kelihatan



Label didinding memaklumkan Apa yang hilang

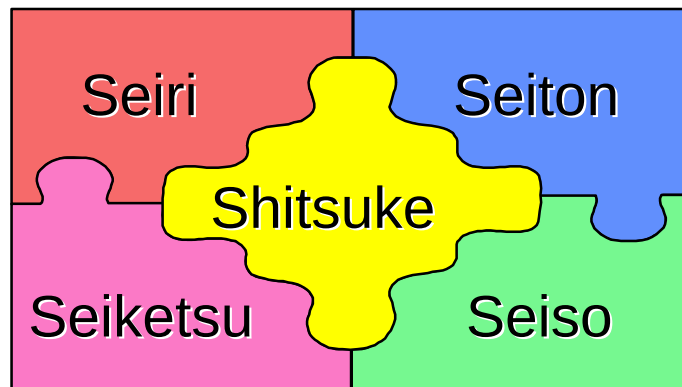


Label dan 'parking' Menggalakkan barangan dikembalikan selepas diguna

S3

SEISO - SAPU

SEISO – Mencuci tempat kerja dengan rapi supaya tiada debu dan kotoran dilantai, mesin dan peralatan



Keyword: **Membersih sebagai memeriksa**

Cadangan laksana SAPU

Mungkin tempat/peralatan/kawasan itu perlu disapu/dibersihkan dan dijaga seperti berikut:-

- **Setiap jam**
- **Setiap hari**
- **Sekali seminggu**
- **Sekali sebulan**
- **Tiga bulan sekali**
- **Enam bulan sekali**
- **Setahun sekali**

Lakukan pemeriksaan mungkin akan:

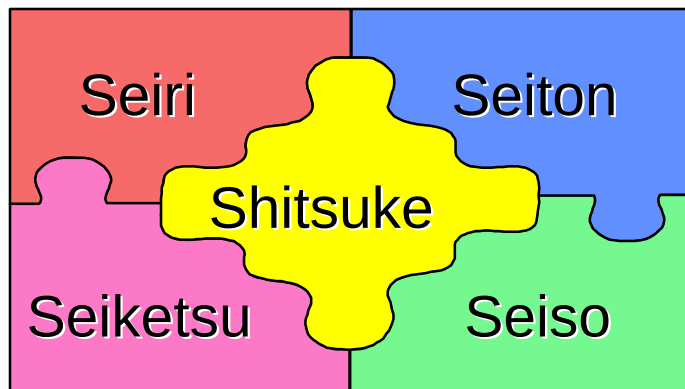
- Rosak
- Longgar
- Pudar warna
- Tamat tempoh
- Perlu tukar bahagian
- Tidak selamat
- DII

Ambil tindakan segera

S4

SEIKETSU - SERAGAM

SEIKETSU – Seragam & memelihara tempat kerja yang produktif dan selesa sepanjang masa serta mengamalkan pengulangan SEIRI – SEITON – SEISO dengan berkesan



Keyword: Cara terbaik melaksanakan sesuatu. Wujudkan **hakmilik**, **ulangi 3S** pertama, **seragamkan** aktiviti

Bagaimana laksana SERAGAM

Memerlukan panduan untuk dipatuhi oleh pekerja bagi menjamin Kualiti dan standard yang telah ditentukan

- Standard operating procedures (SOP)
- Work instruction (WI)
- Workers Guidebook
- Carta alir –process flow
- Gambar atau contoh fizikal (dilihat)
- Sistem pengurusan visual yang efektif
- dll

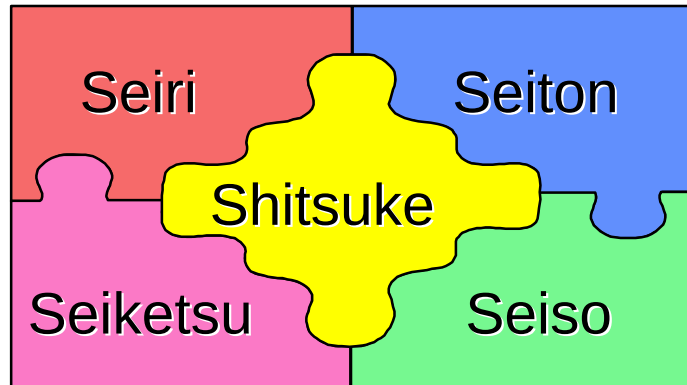
Kenapa perlu SERAGAM

- Proses lebih mudah, jelas, terang untuk dipatuhi
- Menjadikan kerja lebih seragam
- Memelihara kepakaran (preservation know-how)
- Untuk mengukur pencapaian kerja yang dilakukan
- Memastikan Quality, Cost, Delivery & Flexibility
- Boleh menilai kelemahan proses
- Lebih jelas untuk penambahbaikan aktiviti
- Keperluan latihan untuk pekerja
- mengawal supaya tidak berlaku aktiviti yang berbeza

S5

SHITSUKE – SENTIASA AMAL

SHITSUKE – Berdisiplin dan melatih pekerja mematuhi peraturan berbudaya kualiti di tempat kerja



Pengekalan SENTIASA AMAL

Mematuhi panduan dan standard yang telah ditentukan supaya budaya kerja cemerlang itu dapat diterapkan.

- Audit Dalaman 5S dilaksanakan
- Adakan pertandingan dalaman (unit/seksyen/bahagian)
- Mendapat persijilan 5S dari MPC
- Menyertai pertandingan 5S antara organisasi
- Melawat organisasi contoh
- Penghargaan dan galakan
- Kajian semula keberkesanan 5S
- Laksana program lanjutan P&Q yang lain

Konsep Bersih, Selesa dan Selamat

- Pelaksanaan QE akan dikatakan berkesan apabila keseluruhan kawasan yang diaudit menepati ciri-ciri **Bersih, Selesa dan Selamat**.
- **Bersih** dari segala habuk dan kotoran yang ketara dan tidak ketara di tempat yang boleh dilihat.
- Dapat melakukan tugas harian dengan **selesa** samada dari segi fizikal, mental serta emosi.
- Berasa tenang kerana persekitaran tempat bertugas sentiasa **selamat** dari segala bahaya.

- Untuk mencapai keadaan bersih, selesa dan selamat aktiviti **sisih, susun dan sapu** haruslah dilakukan secara fizikal.
- Manakala **menyeragamkan** aktiviti fizikal tersebut adalah bagi memastikan ianya dapat dilakukan mengikut cara yang betul sentiasa.
- Akhirnya **sentiasa amal** merupakan tanda yang menyatakan QE telah menjadi budaya di organisasi tersebut.

Ciri-ciri Ketua Zon Yang Baik

- Terlatih, berpengetahuan dan berpengalaman
- Kreatif di dalam memberikan cadangan penambahbaikan yang berkesan.
- Rajin untuk melaksanakan aktiviti-aktiviti yang baru dirancang.
- Jujur di dalam memberikan komen dan teguran.
- Mampu memotivasikan ahli zon untuk melaksanakan aktiviti.
- Dinamik di dalam membuat penilaian semua cadangan yang diberikan oleh ahli kumpulan.

MANAGEMENT BY WALKING AROUND (MBWA)

MBWA merupakan salah satu cara pengurusan kakitangan serta pelanggan di dalam bentuk yang kurang berstruktur atau formal. Di antara tujuan utama MBWA adalah untuk mendapatkan gambaran sebenar keadaan yang berlaku di tempat bekerja atau tempat berurusan bersama pelanggan.

Di antara perkara yang akan dapat dicapai semasa melaksanakan MBWA adalah :

- 1.Kakitangan akan lebih mudah mendekati pihak pengurusan dan mereka menjadi lebih selesa untuk menceritakan masalah yang dihadapi.
- 2.Kakitangan lebih menaruh kepercayaan terhadap pihak pengurusan untuk menyelesaikan masalah mereka dengan lebih cepat dan tepat.
- 3.Pihak pengurusan akan dapat mengetahui tentang proses kerja secara langsung semasa kakitangan menjalankan tugas dan dapat mengetahui samada tugas tersebut mampu dilakukan oleh kakitangan dengan lebih baik.
- 4.Meningkatkan tahap motivasi dan moral kakitangan kerana mereka tahu pihak pengurusan mengambil berat dan mendengar luahan dengan lebih “direct” dan telus.
- 5.Dapat mencungkil idea secara terus daripada kakitangan semasa MBWA melalui sesi soal jawab bersama pengurusan atasan.

MANAGEMENT BY WALKING AROUND (MBWA)

Faktor kejayaan MBWA adalah :

1. Relaks dan kasual akan mengundang lebih banyak jawapan yang ikhlas.
2. Banyakkan mendengar dari bercakap.
3. Banyakkan bertanya maklumbalas dan idea untuk penambahbaikan.
4. Bahagikan masa ke semua bahagian secara adil.
5. Berikan penghargaan secara spontan.
6. Membuat "standing meeting" jika terdapat isu yang perlu tindakan segera.
7. Berkongsilah visi, misi dan falsafah organisasi dengan kakitangan dari hati ke hati.



CONTOH KRITERIA AUDIT DALAM

KRITERIA BAGI KAWASAN : TANDAS

Zon Yang Diaudit : Laksamana
Juruaudit : Aishah, Firdaus, Mona
Tarikh Audit : 24 Jun 2015

BIL	KRITERIA	KEPATUHAN	PENEMUAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TARIKH TIDAKAN DIAMBIL
1.	Terdapat jadual pembersihan dan dikemaskini				
2.	Terdapat sabun basuh tangan cecair				
3.	Semua peralatan berfungsi dengan baik				
4.	Terdapat tisu				
5.	Tidak berbau busuk				
6.	Barangan peribadi diletakkan dengan kemas				
7.	Lantai sentiasa kering				
8.	Semua pintu tandas berfungsi dengan baik				
9.	Penggunaan label yang baik				

KRITERIA BAGI KAWASAN : BILIK FAIL

Zon Yang Diaudit :

Juruaudit :

Tarikh Audit : 24 Jun 2015

BIL	KRITERIA	KEPATUHAN	PENEMUAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TARIKH TIDAKAN DIAMBIL
1.	Person Incharge (PIC) dipamerkan				
2.	Sistem pengudaraan yang baik				
3.	Pencahayaan yang baik				
4.	Pemadam api disediakan dengan baik i. Tidak luput tarikh ii. Terdapat tatacara penggunaan iii. Terdapat PIC iv. Digantung dengan baik				
5.	Penggunaan label yang baik				
6.	Terdapat kaedah pengasingan fail (aktif dan tidak aktif)				
7.	Kaedah penyusunan yang sesuai				
8.	Rekod pergerakan fail dikemaskini				
9.	Susunan rak di dalam keadaan selamat				
10.	Terdapat tatacara penggunaan bilik fail yang sesuai				

KRITERIA BAGI KAWASAN : KAWASAN PERSEKITARAN PEJABAT

Zon Yang Diaudit :

Juruaudit :

Tarikh Audit : 24 Jun 2015

BIL	KRITERIA	KEPATUHAN	PENEMUAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TARIKH TIDAKAN DIAMBIL
1.	Person Incharge (PIC) dipamerkan pada semua peralatan dan mesin				
2.	Sistem pengudaraan yang baik				
3.	Pencahayaan yang baik				
4.	Pemadam api disediakan dengan baik i. Tidak luput tarikh ii. Terdapat tatacara penggunaan iii. Terdapat PIC iv. Digantung dengan baik				
5.	Penggunaan label yang baik				
6.	Terdapat First Aid Kit yang lengkap i. Terdapat senarai ubat yang lengkap ii. Terdapat rekod keluar masuk yang berfungsi dengan baik iii. Terdapat PIC yang layak iv. Terdapat pengasingan ubat makan dengan rawatan luaran.				

**KRITERIA BAGI KAWASAN : KAWASAN
PERSEKITARAN PEJABAT**

Zon Yang Diaudit :

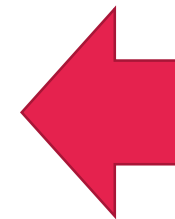
Juruaudit :

Tarikh Audit : 24 Jun 2015

BIL	KRITERIA	KEPATUHAN	PENEMUAN	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	TARIKH TIDAKAN DIAMBIL
7.	Kaedah penyusunan yang sesuai				
8.	Semua peralatan/mesin berfungsi dengan baik				
9.	Susunan rak di dalam keadaan selamat				
10.	Terdapat tatacara penggunaan peralatan/mesin				

LANGKAH 6 : TETAPKAN GARIS PANDUAN PEMARKAHAN BERDASARKAN PEMATUHAN

MARKAH	PERATUSAN PEMATUHAN
5	100%
4	99 – 80%
3	79 – 50%
2	49 – 20%
1	19% ke bawah



LULUS



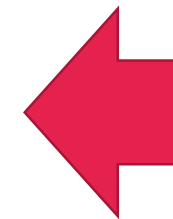
**PERLUKAN
PENAMBAHBAIKAN**



**PERLUKAN
TINDAKAN
PEMBETULAN**

LANGKAH 7 : TETAPKAN SYARAT LULUS KESELURUHAN

MARKAH	PERATUSAN PEMATUHAN
5	100%
4	99 – 80%
3	79 – 50%
2	49 – 20%
1	19% ke bawah



LULUS



**PERLUKAN
PENAMBAHBAIKAN**



**PERLUKAN
TINDAKAN
PEMBETULAN**

****UNTUK LULUS SECARA KESELURUHAN, SEMUA KAWASAN YANG DIAUDIT DI DALAM ZON HENDAKLAH MENCAPAI MARKAH SEKURANG-KURANGNYA 4, JIKA TIDAK HANYA LULUS BERSYARAT AKAN DIBERIKAN KEPADA ZON SEHINGGA TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN DAN PEMBETULAN DIAMBIL.**

LANGKAH 8 : PENGIRAAN MARKAH

Zon Yang Diaudit : Laksamana
 Juruaudit : Aishah, Firdaus, Mona
 Tarikh Audit : 24 Jun 2015

Bil	Kawasan Yang Diaudit	% Markah
1.	Tempat Kerja Individu	77
2.	Kawasan persekitaran pejabat	65
3.	Tandas	80
4.	Pantry	89
5.	Bilik Mesyuarat	80
	Purata Markah	78.2 (Gred 3)
	Keputusan : Tidak Lulus	

****UNTUK LULUS SECARA KESELURUHAN, SEMUA KAWASAN YANG DIAUDIT DI DALAM ZON HENDAKLAH MENCAPAI MARKAH SEKURANG-KURANGNYA 4, JIKA TIDAK HANYA LULUS BERSYARAT AKAN DIBERIKAN KEPADA ZON SEHINGGA TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN DAN PEMBETULAN DIAMBIL.**

LANGKAH 7 : PENGIRAAN MARKAH

Zon Yang Diaudit : Laksamana
 Juruaudit : Aishah, Firdaus, Mona
 Tarikh Audit : 24 Jun 2015

Bil	Kawasan Yang Diaudit	% Markah
1.	Tempat Kerja Individu	77
2.	Kawasan persekitaran pejabat	80
3.	Tandas	80
4.	Pantry	89
5.	Bilik Mesyuarat	80
	Purata Markah	81.2 (Gred 4)
	Keputusan : Lulus bersyarat	

****UNTUK LULUS SECARA KESELURUHAN, SEMUA KAWASAN YANG DIAUDIT DI DALAM ZON HENDAKLAH MENCAPAI MARKAH SEKURANG-KURANGNYA 4, JIKA TIDAK HANYA LULUS BERSYARAT AKAN DIBERIKAN KEPADA ZON SEHINGGA TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN DAN PEMBETULAN DIAMBIL.**

LANGKAH 7 : PENGIRAAN MARKAH

Zon Yang Diaudit : Laksamana
 Juruaudit : Aishah, Firdaus, Mona
 Tarikh Audit : 24 Jun 2015

Bil	Kawasan Yang Diaudit	% Markah
1.	Tempat Kerja Individu	90
2.	Kawasan persekitaran pejabat	80
3.	Tandas	80
4.	Pantry	89
5.	Bilik Mesyuarat	80
	Purata Markah	83.8 (Gred 4)
	Keputusan : Lulus	

****UNTUK LULUS SECARA KESELURUHAN, SEMUA KAWASAN YANG DIAUDIT DI DALAM ZON HENDAKLAH MENCAPAI MARKAH SEKURANG-KURANGNYA 4, JIKA TIDAK HANYA LULUS BERSYARAT AKAN DIBERIKAN KEPADA ZON SEHINGGA TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN DAN PEMBETULAN DIAMBIL.**

LANGKAH 9 : KESIMPULAN PEMARKAHAN KESELURUHAN ZON ILSAS BIL: 1/2015

Bil	Zon Yang Diaudit	% Markah	Keputusan	Gred	Komen
1.	Tingkat 1	89.33	Lulus Bersyarat	4	Kubikal 78%
2.	Unit Kabel	50.36	Tidak Lulus	3	Bilik mesyuarat shj yang 80% ke atas
3.	Unit Penginapan	58.17	Tidak Lulus	3	Semua bwh 80%
4.	Unit Penyajian	89.5	Lulus	4	
5.	Safety School	67.0	Tidak Lulus	3	
	Purata Markah	70.87			
	Keputusan : Tidak Lulus				

Rumusan : Berdasarkan keputusan yang diperolehi didapati 60% dari zon tidak lulus masih gagal memenuhi kriteria audit dalam yang telah ditetapkan dan ini menyebabkan zon ini perlu membuat tindakan Pembetulan bagi memastikan pelaksanaan QE dapat dilakukan dengan lebih efektif serta memberi manfaat kepada kejayaan ILSAS. manakala 20% lulus bersyarat kerana terdapat kawasan yang tidak dapat mencapai gred 4 dan ke atas, dan zon ini perlu membuat penambahbaikan di dalam tempoh masa 2 minggu. Walaubagaimanapun terdapat juga 20% dari zon yang lulus dan zon ini hanya perlu memastikan ianya dapat di"maintain" keadaannya.

IMPAK PELAKSANAAN QE/5S



IMPAK PELAKSANAAN QE/5S



Peningkatan Produktiviti

- Peningkatan hasil kerja di dalam tempoh masa atau jumlah pekerja yang sama sebelum penambahbaikan sistem QE/5S.
- Contoh Peningkatan Produktiviti

Sebelum QE	Selepas QE
Masa pencarian fail 30 minit/fail	Masa pencarian fail 30 saat/fail
Peningkatan produktiviti sebanyak 60 fail boleh dicari di dalam tempoh 30 minit.	

What is **Productivity**?



Productivity is expressed or measured as a mathematical division of following parameters (functions).

$$\text{Output} / \text{Input} = \text{Productivity}$$

4 WAYS YOUR DESK DESTROYS YOUR PRODUCTIVITY

"What was I doing? Oh yeah, the proposal. I think there was an e-mail about that. Oh geez, look at the time, I've got to work on that ... what was it? E-mail. No wait, proposal. Talk about proposal, look at that stack of papers I need to go through ..."

Does this sound a little like your own unproductive experience at your desk? Don't blame yourself. Blame your desk. Here's the most common desk saboteurs, and how to combat them:

DESK TOYS

Desk toys are a really nice way to get those mindless breaks you need from work. The problem is that they are also a major distraction all the time, not just when you need it. That little toy is causing you to take "breaks" way too frequently to be productive. The fix? Keep the desk toy stored away in a cabinet or if you want to display it, put it on a shelf out of reach.



PILES OF PAPERS

A pile of papers on your desk is a constant reminder of everything else you need to do. The fix? Create a single sheet to-do list, then file all the piled up paperwork on your desk into a cabinet and out of site.



CLOCK DISTRACTION



Regular peeks at the clock can trigger overwhelming thoughts. If you want to be productive you need to focus on one thing at a time. Contrary to popular belief, people cannot multitask. The fix? Put the clock out of your line of site. Use alarms on your computer or phone to ring at appointment times.

CONSTANT SITTING

Long periods of inactivity (except for sleep) are not good for your health or your attentiveness. Sitting and staring at a computer with the only activity being the click and clack of the keyboard drains your mental sharpness. The fix? Take regular breaks, every 50 minutes or so, and get active—go for a quick 10 minute walk, or do push-ups and sit-ups.



HOW TO WORK FAST

by Anna Vital

have a one track mind

an average person has
70,000 thoughts per day
which is 49 per min

keep
lights
bright

increasing light levels
from 300 lux to 2000 lux
improves productivity by 8%
(most offices work at 300-500 lux)
10000 lux is full daylight
(not direct sun)

don't stop

if you get stuck
for more than
30 seconds,
move on

listen to
music

background music
helps finish tasks
faster

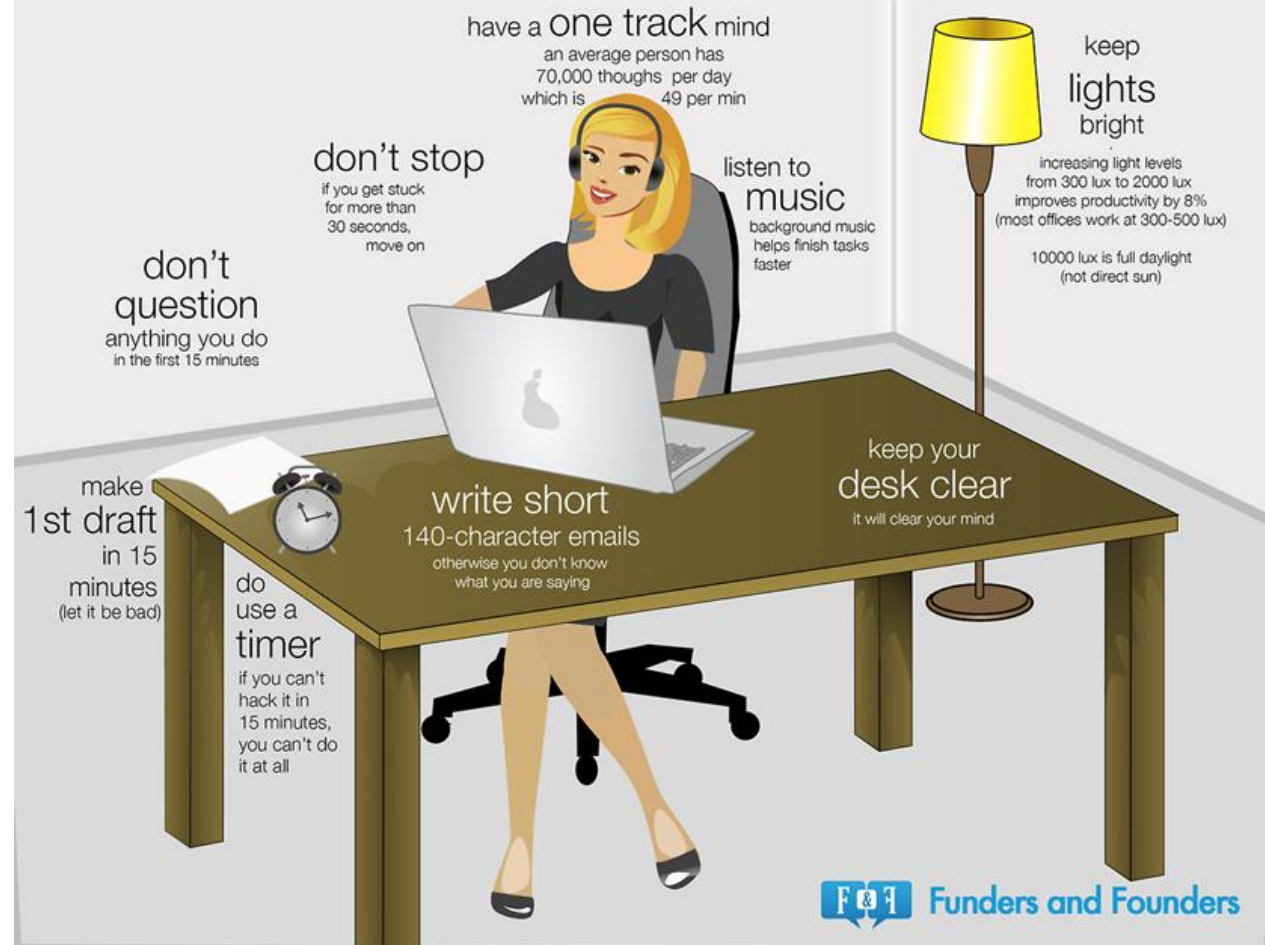
don't
question
anything you do
in the first 15 minutes

make
1st draft
in 15
minutes
(let it be bad)

write short
140-character emails
otherwise you don't know
what you are saying

keep your
desk clear
it will clear your mind

do
use a
timer
if you can't
hack it in
15 minutes,
you can't do
it at all



HOW TO BE PRODUCTIVE

by Anna Vital

48



IMPAK PELAKSANAAN QE/5S

Peningkatan Kualiti (Quality)



- Kualiti dapat diukur dari pengurangan jumlah aduan pelanggan seperti tidak perlu menunggu lama bagi mendapatkan sesuatu maklumat, dapat berjumpa pegawai yang berkenaan dengan tepat dan cepat serta mengetahui jangka masa yang tepat bagi sesuatu proses kerja tanpa perlu kerap menghubungi pegawai yang terlibat.
- Pengurangan jumlah cuti kecemasan atau sakit kerana tempat kerja lebih ceria, kondusif serta sistematik.
- Ini dapat diperolehi dengan melaksanakan kajiselidik kepuasan pelanggan luar mahupun dalam (kakitangan) secara berkala.



IMPAK PELAKSANAAN QE/5S

Pengurangan Kos (Cost)

- Pengurangan kos dapat diukur dengan pengurangan kesilapan menaip atau penyediaan dokumen.
- Impak pengurangan kos secara amnya dapat digunakan untuk perkara yang lebih bermanfaat.



Pengurangan
kesilapan

Pengurangan
penggunaan
kertas

Pengurangan
kos pembelian
kertas

Pengurangan
perbelanjaan
operasi
organisasi

Penggunaan
perbelanjaan
boleh
digunakan
pada aktiviti
peningkatan
pengetahuan
kakitangan.



dreamstime.com



IMPAK PELAKSANAAN QE/5S



Penghantaran Perkhidmatan(Delivery)

- Pengukuran penambahbaikan penghantaran perkhidmatan dapat dibuat melalui jumlah masa ang diambil bagi menyampaikan maklumat kepada samada pelanggan luar mahupun dalam (kakitangan). Ini dilihat dari pelaksanaan system fail, stor mahupun urusan penyimpanan maklumat yang lebih sistematik seperti menggunakan folder serta mempamerkan maklumat penting dengan lebih efisien.
- Peningkatan peratusan pencapaian Piagam Pelanggan merupakan satu standard pengukuran kejayaan atau impak sesuatu inisiatif yang dilakukan

Contoh Borang Kepuasan Hati Pelanggan

How satisfied were you with [BRAND]?

Very Dissatisfied	Somewhat Dissatisfied	Slightly Dissatisfied	Neither	Slightly Satisfied	Somewhat Satisfied	Very Satisfied
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

I am always or almost always satisfied with...

☐

I am sometimes satisfied with...

☐

I am sometimes dissatisfied with...

☐

I am always or almost always dissatisfied with...

☐

Now that you've actually used the product, how satisfied with it are you?

Dissatisfied										Satisfied
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Behavioral Measures of Consumer Satisfaction

Strongly Disagree	Sometimes Disagree	Neither	Sometimes Agree	Strongly Agree
If I had it to do over again, I would purchase [BRAND] Behavioral Measure				
☐	☐	☐	☐	☐
My choice to buy [BRAND] was a good one. Behavioral Measure				
☐	☐	☐	☐	☐
I feel bad about my decision concerning [BRAND] Behavioral Measure				
☐	☐	☐	☐	☐
I think that I did the right thing when I decided to buy [BRAND] Behavioral Measure				
☐	☐	☐	☐	☐
I am not happy that I purchased [BRAND] Behavioral Measure				
☐	☐	☐	☐	☐

Contoh Piagam Pelanggan



BERMULA
1 APRIL 2010



HARI

PEMERBADANAN SYARIKAT

- Interaksi satu-kaunter
- Penyeteman Memorandum & Artikel
- Pembelian buku-buku statutori, sijil saham dan meterai syarikat boleh dilakukan di kaunter SSM/ laman web SSM
- Pewujudan kaunter advosori pemerbadanan untuk membantu proses pemerbadanan

* Untuk Kuala Lumpur dan Lembah Klang, meterai syarikat boleh diperolehi pada hari yang sama.
Untuk negeri-negeri yang lain, meterai syarikat akan dihantar dan diperolehi pada hari yang berikutnya.

SYARAT UNTUK 1 HARI PEMERBADANAN

- Penyerahsmpinan dokumen pemerbadanan sebelum/pada 12 tengahari.
- Dokumen yang diserahsmpin teratur dan pembayaran di buat (tunai, wang pos, kiriman wang atau draf bank).
- Pembayaran berlainan untuk
 - Pemerbadanan,
 - Pembelian Meterai Syarikat dan Buku-buku Statutori
- Pengambilan sijil pemerbadanan pada 5:00 ptg pada hari yang sama.

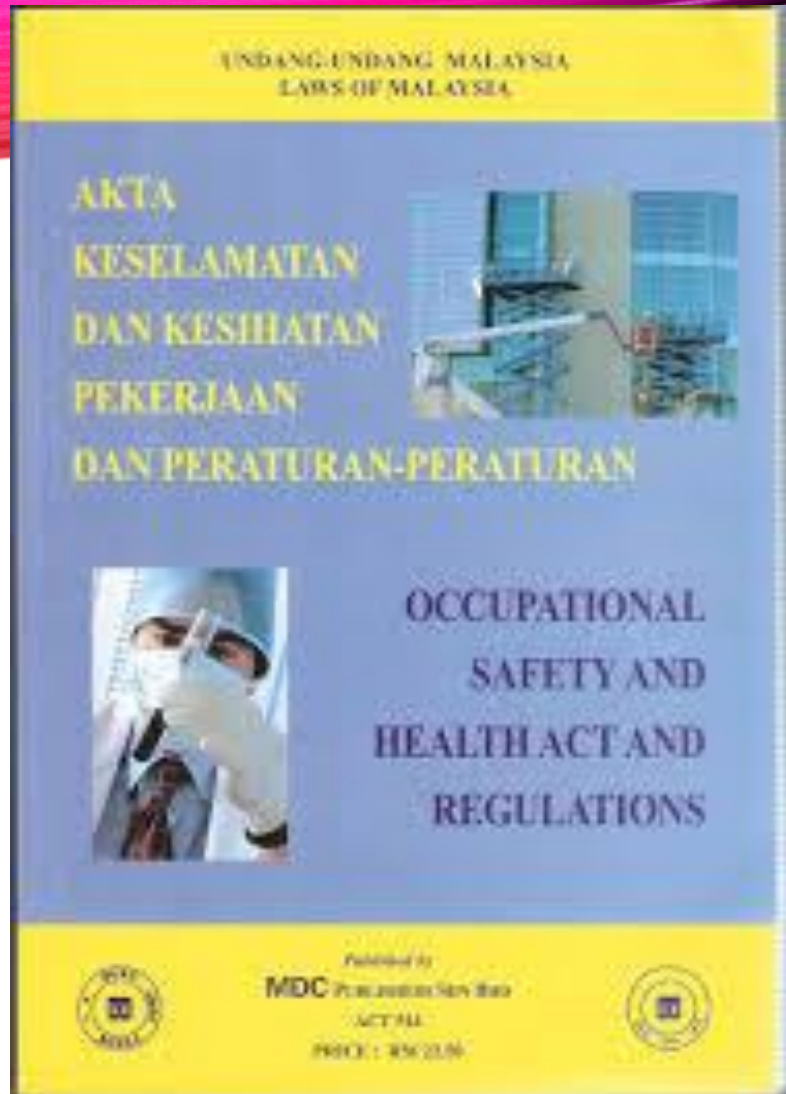
Untuk maklumat lanjut sila hubungi 03-22995500 atau layari laman web SSM di www.ssm.com.my

IMPAK PELAKSANAAN QE/5S

Peningkatan Tahap Keselamatan (Safety)



- Keselamatan kakitangan adalah amat penting bagi memastikan kakitangan dapat melaksanakan tugas dengan lebih selesa dan yakin bagi memastikan produktiviti syarikat juga sentiasa meningkat.
- Tahap keselamatan dapat diukur melalui jumlah kemalangan yang dapat dikurangkan serta jumlah kakitangan yang mengetahui tentang undang-undang atau akta yang berkenaan dengan keselamatan.
- Jumlah penambahanbaikan yang dilaksanakan bagi mengurangkan kadar kemalangan serta kesihatan kakitangan juga boleh dikira sebagai impak.



 CIAS			
DASAR KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN			
DISEDIAKAN OLEH :		DISELUSIKAN OLEH :	
AMIR BIN MOHAMMAD		NIDZAM BIN KUSUMAPULZAMIN	
TAMBAHAN :		TAMBAHAN :	
TARIKH :		TARIKH :	
1 FEBRUARI, 2000		1 FEBRUARI, 2000	
NO. DOKUMEN :			
CIAS-DKKP			
NO. BUKU : 1	NO. BUKU : 1	NO. BUKU : 1	NO. BUKU : 1

HAZARDS CAN OCCUR IN OFFICE ENVIRONMENTS TOO

AVOID THIS . . . BY AVOIDING THESE!



TRIPPING ON
POWER CORDS



BAD
ERGONOMICS



OPEN CABINETS

ALWAYS USE GOOD SAFETY PRACTICES

SOMEONE NEEDS FIRST AID?

IDENTIFY THE PROBLEM AND FIND THE SOLUTION!



1

KNOW WHERE
THE FIRST AID
STATION IS

2

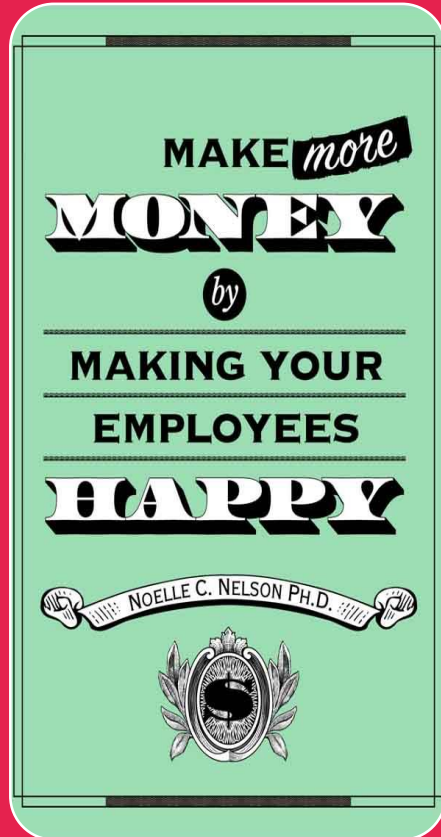
KNOW WHO
YOUR FIRST AID
ATTENDANT IS

3

GET HELP
IMMEDIATELY!

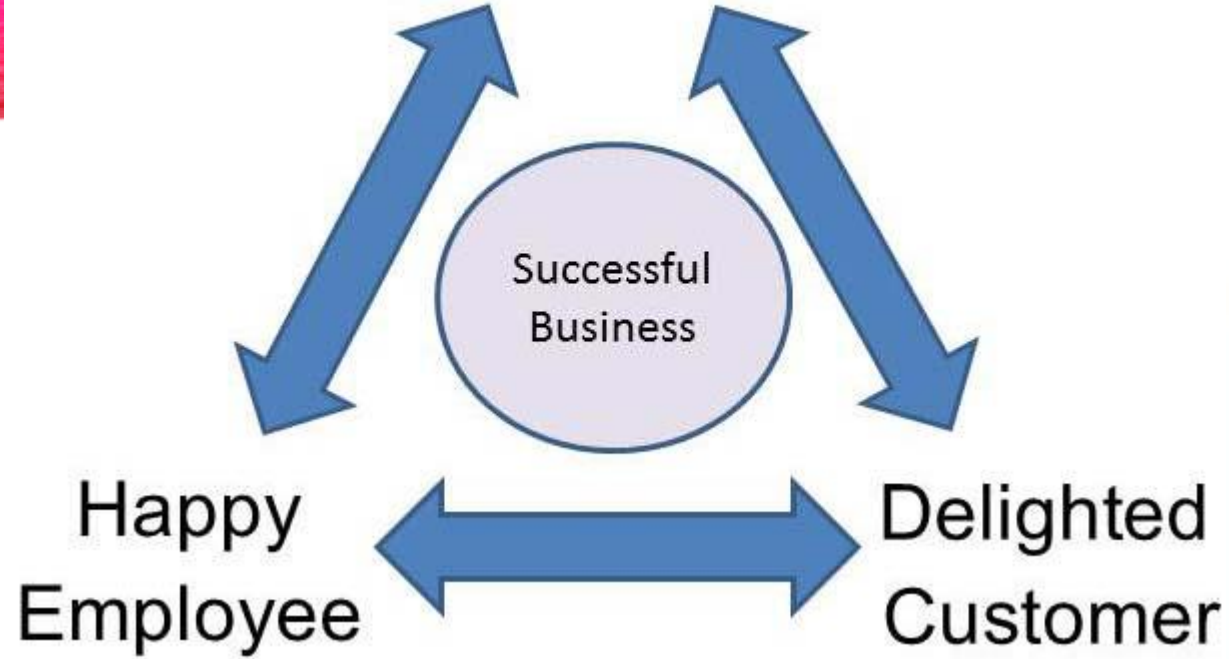
IMPAK PELAKSANAAN QE/5S⁵⁸

Peningkatan Moral Warga (Morale)



- Kakitangan gembira akan menambahbaik prestasi syarikat secara langsung oleh itu peningkatan moral kakitangan sangat penting untuk dipastikan.
- Ukuran yang paling mudah adalah peningkatan penyertaan kakitangan di dalam aktiviti serta acara-acara anjuran syarikat.
- Peningkatan jumlah idea yang disumbangkan oleh kakitangan di dalam platform yang disediakan oleh syarikat seperti peti cadangan menunjukkan impak yang positif dari segi peningkatan moral kakitangan.

Good Employer



Employees First

“Always treat your employees exactly as you want them to treat your best customers.”

– Stephen R. Covey

60



ANY QUESTIONS?



**I HOPE YOU ENJOYED OUR
PRESENTATION**

meme-generator.net

A word cloud centered around the words "THANK YOU". The words are arranged in a circular pattern, with "THANK YOU" being the largest and most prominent. Other words include:

- DANKSCHEEN
- TASHAKKUR ATU
- GRACIAS
- ARIGATO
- SHUKURIA
- GOZAIMASHITA
- ECHARISTO
- JUSPAXAR
- KOMALD-SUMANDA
- GRAZIE
- MEHRBANI
- PALDES
- BOLZIN
- MERCI
- SUKSAMA
- EXHMIT
- YAGHANYELAY
- TINGKI
- BİYAN
- SHUKRIA