

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 1 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

HALAMAN

1.0	SKOP	4
1.1	Am	4
1.2	Penggunaan	4
1.3	Skop SPK	4
2.0	PENGENALAN	5
2.1	Latar Belakang UPM	5
2.2	Visi	6
2.3	Misi	6
2.4	Dasar Kualiti	6
2.5	Matlamat UPM	6
3.0	ISTILAH DAN DEFINISI	7
4.0	KONTEKS ORGANISASI	7
4.1	Memahami UPM dan Konteksnya	7
4.2	Memahami Keperluan dan Ekspektasi Pihak Berkepentingan	7
4.3	Skop SPK	8
4.4	Proses SPK	8
5.0	KEPIMPINAN	9
5.1	Kepimpinan dan Komitmen	9
5.1.1	Am	9
5.1.2	Fokus Pelanggan	10
5.2	Dasar Kualiti	11
5.3	Peranan UPM, Tanggungjawab dan Kuasa	12
6.0	PERANCANGAN	13
6.1	Penyataan Risiko dan Peluang	13
6.2	Objektif Kualiti	13
6.3	Perubahan dalam Perancangan	13
7.0	SOKONGAN	14
7.1	Sumber	14
7.1.1	Am	14
7.1.2	Sumber Manusia	14
7.1.3	Infrastruktur	14
7.1.4	Persekitaran untuk Operasi Proses	15

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 2 / 32
		No. Semakan: 06 -07
	MANUAL KUALITI	No. Isu: 03
		Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

HALAMAN

7.1.5	Pemantauan dan Pengukuran Sumber	15
7.1.5.1	Am	15
7.1.5.2	Kebolehcarian Pengukuran	16
7.1.6	Pengetahuan/ Ilmu Organisasi	16
7.2	Kompetensi	17
7.3	Kesedaran	17
7.4	Komunikasi	17
7.5	Maklumat yang Didokumenkan	18
7.5.1	Am	18
7.5.2	Mewujud dan Mengemaskini Maklumat yang Didokumen	18
7.5.3	Kawalan Maklumat yang Didokumen	19
8.0	OPERASI	20
8.1	Perancangan Operasi dan Kawalan	20
8.2	Keperluan Produk dan Perkhidmatan	20
8.2.1	Komunikasi Pelanggan	20
8.2.2	Penentuan Keperluan Perkhidmatan	21
8.2.3	Semakan Keperluan Produk dan Perkhidmatan	21
8.2.4	Perubahan Terhadap Keperluan Perkhidmatan	21
8.3	Reka Bentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan	21
8.3.1	Am	21
8.3.2	Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan	21
8.3.3	<i>Input</i> Reka Bentuk dan Pembangunan	22
8.3.4	Kawalan Reka Bentuk dan Pembangunan	23
8.3.5	<i>Output</i> Reka Bentuk dan Pembangunan	23
8.3.6	Perubahan Reka Bentuk dan Pembangunan	23
8.4	Kawalan Proses, Produk dan Perkhidmatan yang Disediakan Secara Luaran	24
8.4.1	Am	24
8.4.2	Jenis dan Takat Kawalan	24
8.4.3	Maklumat Penyedia Luar	24
8.5	Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	25
8.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	25
8.5.2	Pengenalpastian dan Kebolehesanan	25
8.5.3	Harta Milik Pelanggan atau Penyedia Luar	26
8.5.4	Pengekalan <i>Output</i>	26
8.5.5	Aktiviti Pasca Penyampaian	26

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 3 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

HALAMAN

8.5.6	Kawalan Perubahan	26
8.6	Pelepasan Produk dan Perkhidmatan	27
8.7	Kawalan <i>Output</i> yang Tidak Akur	27
9.0	PENILAIAN PRESTASI	28
9.1	Pemantauan, Pengukuran Analisis dan Penilaian	28
9.1.1	Am	28
9.1.2	Kepuasan Pelanggan	28
9.1.3	Analisis dan Penilaian	28
9.2	Audit Dalaman	29
9.3	Kajian Semula Pengurusan	30
9.3.1	Am	30
9.3.2	<i>Input</i> Kajian Semula Pengurusan	30
9.3.3	<i>Output</i> Kajian Semula Pengurusan	31
10.0	PENAMBAHBAIKAN	31
10.1	Am	31
10.2	Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan	31
10.3	Penambahbaikan Berterusan	32

Lampiran 1: Model Pendekatan Proses

Lampiran 2: Hierarki Dokumen SPK

Lampiran 3: Semakan, Penentusahan dan Pengesahan Reka Bentuk dan Pembangunan

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 4 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

1.0 SKOP

1.1 Am

Manual Kualiti ini menerangkan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) Universiti Putra Malaysia (UPM), dan kaedah/cara UPM perlu:

- menunjukkan keupayaan secara konsisten menyediakan produk dan perkhidmatan ke arah pencapaian matlamat pelan strategik universiti bagi memenuhi kehendak pelanggan dan digunakan untuk keperluan berkanun dan peraturan tertentu secara konsisten; dan
- mempertingkatkan kepuasan pelanggan melalui penggunaan SPK secara cekap/efektif, termasuk proses penambahbaikan berterusan dan jaminan keakuratan keperluan pelanggan dan peraturan/perintah am selaras dengan Dasar UPM.

1.2 Penggunaan

SPK ini dilaksana dan diamalkan di seluruh PTJ UPM sebagaimana tersenarai dalam 'Dokumen Skop Sistem Pengurusan Kualiti dan Pihak Berkepentingan Pusat Tanggungjawab' yang dipautkan pada Portal e-ISO.

1.3 Skop SPK

Skop SPK ini merangkumi semua aktiviti pengajaran dan pembelajaran prauniversiti, prasiswazah (kecuali Program Persediaan Diploma Sains) dan siswazah, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, dan perkhidmatan sokongan ('Dokumen Skop Sistem Pengurusan Kualiti dan Pihak Berkepentingan Pusat Tanggungjawab' yang dipautkan pada Portal e-ISO) yang beralamat seperti di bawah:

Lokasi : UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA,
Pejabat Naib Canselor
Universiti Putra Malaysia, 43400 UPM Serdang,
Selangor Darul Ehsan, Malaysia

: Pejabat Pengarah
Universiti Putra Malaysia Kampus Bintulu,
Jalan Nyabau, P.O Box 396, 97008 Bintulu,
Sarawak, Malaysia

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 5 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

2.0 PENGENALAN

2.1 Latar belakang Universiti Putra Malaysia

Universiti Putra Malaysia bermula sebagai Unit Latihan Jabatan Pertanian Kuala Lumpur (juga dikenali sebagai Sekolah Atap) pada tahun 1925. Pada tahun 1931, semua pelajar telah dipindahkan ke Sekolah Pertanian yang terletak di tanah seluas 22 ekar di Serdang, Selangor. Sekolah ini ditutup pada Perang Dunia Kedua (1942-1945) dan dibuka semula pada 1946. Sekolah Pertanian telah dinaiktaraf dan secara rasmi dikenali sebagai Kolej Pertanian Malaya pada tahun 1947.

Cadangan untuk menjadikan Kolej Pertanian Malaya sebagai universiti telah dibincangkan pada akhir 1950an dan awal 1960an. Ia berasaskan penggabungan Kolej Pertanian Malaya, Serdang dan Fakulti Pertanian, Universiti Malaya bagi mewujudkan Universiti Pertanian Malaysia. Cadangan ini telah diwarwarkan oleh Timbalan Perdana Menteri ketika itu, Allahyarham Tun Razak Hussein pada 1969. Pada 29 Oktober 1971, Kolej Pertanian Malaya, Serdang dan Fakulti Pertanian, Universiti Malaya telah bergabung membentuk Universiti Pertanian Malaysia di bawah Akta Universiti dan Kolej Universiti, 1971.

Universiti Pertanian Malaysia telah ditukar nama kepada Universiti Putra Malaysia oleh Yang Amat Berhormat, Perdana Menteri Malaysia ke-4, Tun Dr. Mahathir Mohamad pada 3 April 1997 bagi menggambarkan UPM sebagai pusat pengajian tinggi yang berkemampuan menyediakan pelbagai bidang pengajian, terutamanya teknologi maklumat yang menjadi pemangkin kepada pembangunan negara dalam milenium baharu. Institusi yang bermula sebagai Sekolah Pertanian ini berkembang maju menjadi universiti peneraju pertanian tropika berfokuskan Agro-Bio dan Sains dan Teknologi. Setelah beberapa dekad, kurikulum UPM telah mengalami transformasi mencakupi disiplin yang lebih meluas dalam bidang pertanian, perhutanan, perubatan veterinar, makanan, pendidikan, kemanusiaan, kejuruteraan, sains perubatan dan sains komputer.

UPM kini adalah sebuah universiti bertaraf Universiti Penyelidikan yang mempunyai pekerja akademik berkepakaran dalam pelbagai bidang dan banyak memberi sumbangan kepada pembentukan kekayaan dan pembangunan negara bangsa dan kemajuan manusia dan penerokaan ilmu sejagat. Sebagai sebuah pusat pengajian dan penyelidikan, UPM telah berjaya menyatukan para pelajar dan warga kerja dari serata dunia sekali gus menjadikan UPM sebuah entiti global yang amat disegani.

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 6 / 32
		No. Semakan: 06 <u>07</u>
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

Fungsi Pusat Tanggungjawab (PTJ) dinyatakan secara ringkas dalam ‘Dokumen Skop Sistem Pengurusan Kualiti dan Pihak Berkepentingan Pusat Tanggungjawab’ yang dipautkan pada Portal e-ISO.

2.2 Visi

Menjadi Sebuah Universiti Bereputasi Antarabangsa.

2.3 Misi

Memberikan sumbangan bermakna kepada pembentukan kemakmuran dan pembangunan negara serta kesejahteraan manusia sejagat menerusi penerokaan dan penyebaran ilmu.

2.4 Dasar Kualiti

“Pekerja Universiti Putra Malaysia komited dalam mencapai kecemerlangan melalui penerapan budaya kualiti dalam pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan dan perkhidmatan sokongan untuk mencapai matlamat pelan strategik universiti.

Pekerja Universiti Putra Malaysia akan sentiasa melaksanakan tanggungjawab dalam mencapai objektif kualiti yang ditetapkan, serta memastikan objektif tersebut dikaji dari semasa ke semasa supaya selaras dengan visi, misi dan matlamat UPM”.

2.5 Matlamat UPM

Untuk mencapai visi dan misi yang telah diwujudkan, UPM telah menggubal 5 matlamat seperti yang dinyatakan dalam Pelan Strategik UPM 2021 - 2025 iaitu:

- Matlamat 1 : Melahirkan Watak Graduan Berdaya Tahan Mendepani Cabaran Mendatang
- Matlamat 2 : Mewujudkan Hab Penyelidikan dan Inovasi yang Menjanakan Nilai Berteraskan Ekosistem Lestari
- Matlamat 3 : Melestarikan Ekosistem Jaringan Industri dan Masyarakat

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 7 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 11/10/2024

Matlamat 4 : Memperkasakan Pertanian dan Ketahanan Sekuriti Makanan

Matlamat 5 : Memperteguh Tadbir Urus Institusi, Kemampanan Kewangan dan Amalan Kelestarian Hijau

3.0 ISTILAH DAN DEFINISI

Objektif Kualiti	: Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Universiti, Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras, dan Piagam Pelanggan
Pelanggan	: Organisasi atau individu yang menerima produk atau perkhidmatan daripada Pusat Tanggungjawab atau UPM secara langsung
Pihak Berkepentingan	: Organisasi atau individu yang menerima produk atau perkhidmatan daripada Pusat Tanggungjawab atau UPM secara tidak langsung
PTJ	: Pusat Tanggungjawab seperti fakulti, institut, sekolah dan pusat
SPK	: Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015

4.0 KONTEKS ORGANISASI

4.1 Pemahaman UPM dan Konteksnya

UPM sebagai sebuah pusat pengajian dan penyelidikan yang memacu ke arah menjadi sebuah universiti bereputasi antarabangsa, telah menentukan isu luaran dan dalaman yang relevan terhadap matlamat dan arah tuju strategik, serta boleh memberi kesan terhadap kemampuan UPM mencapai keputusan SPK yang telah disasarkan. Isu luaran dan dalaman ini dipantau dan disemak secara berkala.

Isu luaran berkaitan perubahan iklim turut dikenalpasti oleh UPM kerana ia boleh memberi kesan kepada pencapaian keputusan sistem pengurusan kualiti. Antara isu perubahan iklim yang relevan telah dikenalpasti adalah:

- (a) bencana alam semula jadi (ribut, pokok tumbang, hakisan pantai dan tanah) menyebabkan kerosakan aset dan prasarana universiti (Rujuk Daftar Isu dan Risiko Institut Antarabangsa Akuakultur dan Sains Akuatik).

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 8 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 11/10/2024

(b) [bencana banjir menyebabkan bangunan Pusat Data UPM ditenggelami air \(Rujuk Daftar Isu dan Risiko Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi\).](#)

[Isu luaran dan dalaman ini dipantau dan disemak secara berkala. Perincian keseluruhan](#) isu luaran dan dalaman UPM ~~telah~~ dikenalpasti sebagaimana di 'Dokumen Risiko Operasi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) (e-OPRISK)' yang dipautkan pada Portal eISO.

4.2 Pemahaman Keperluan dan Ekspektasi Pihak Berkepentingan

UPM telah menentukan pihak berkepentingan yang relevan dengan SPK dan mengenalpasti keperluan mereka yang relevan terhadap SPK UPM, bagi memastikan produk dan perkhidmatan dapat disediakan secara konsisten serta memenuhi keperluan pelanggan dan perundangan. Pihak berkepentingan yang relevan dengan SPK dan keperluan mereka yang relevan akan dipantau dan disemak secara berkala.

[Isu perubahan iklim turut memberi kesan kepada pihak berkepentingan yang relevan. Sebagai contoh, pelajar tidak dapat menghadiri kuliah/peperiksaan kerana bencana alam \(banjir, tanah runtuh\). Keperluan pelajar yang dikenalpasti adalah kebenaran penangguhan pengajian/ulangan peperiksaan/ketidakhadiran kuliah disebabkan oleh bencana alam \(Rujuk Senarai Pihak Berkepentingan di Fakulti\).](#)

Pihak berkepentingan yang relevan dengan SPK dan keperluan mereka yang relevan terhadap SPK UPM telah dikenalpasti [secara keseluruhan](#) sebagaimana di 'Dokumen Skop Sistem Pengurusan Kualiti dan Pihak Pusat Tanggungjawab' yang dipautkan pada Portal e-ISO.

4.3 Skop SPK

Skop SPK UPM yang telah ditentukan mengambil kira isu dalaman dan isu luaran (4.1), kehendak pihak berkepentingan (4.2) serta produk dan perkhidmatan UPM.

Skop SPK:

“Perkhidmatan pengajian pendidikan di peringkat *tertiary*, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, perhubungan industri dan

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 9 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

masyarakat, pengurusan pembangunan pelajar dan alumni, dan perkhidmatan korporat.”

Skop SPK ini merangkumi semua aktiviti pengajaran dan pembelajaran prauniversiti, prasiswazah (kecuali Program Persediaan Diploma Sains) dan siswazah, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan dan perkhidmatan sokongan.

Rujuk:

- ‘Dokumen Skop Sistem Pengurusan Kualiti dan Pihak Berkepentingan Pusat Tanggungjawab’ yang dipautkan pada Portal e-ISO.

4.4 Proses SPK

UPM mewujudkan, melaksana, mengekal dan memantau SPK, dan membuat penambahbaikan berterusan bagi meningkatkan keberkesanannya secara berterusan mengikut keperluan MS ISO 9001:2015.

Pendekatan atau model yang digunakan bagi melaksanakan pengurusan kualiti adalah berasaskan pendekatan proses seperti dalam **Lampiran 1**.

Dalam SPK yang dibangunkan, UPM menganalisis isu luaran dan dalaman, keperluan pelanggan dan pihak berkepentingan, seterusnya mentakrifkan proses yang mengambil kira pemikiran berasaskan risiko (*risk-based thinking*), yang menyumbang kepada pencapaian matlamat pelan strategik universiti, serta perkhidmatan yang memenuhi kepuasan pelanggan serta keperluan berkanun dan peraturan. Di samping itu, UPM juga bertanggungjawab membentuk dasar, objektif kualiti dan perancangan serta melaksanakan kajian semula pengurusan.

UPM mengenal pasti peruntukan sumber yang perlu bagi melaksana dan menambahbaik proses SPK. Peruntukan sumber ini termasuklah tenaga kerja yang berkecekapan, pembekal, maklumat (informasi), prasarana, persekitaran kerja dan sumber kewangan.

Dalam menghasilkan perkhidmatan berkualiti, UPM mengenal pasti proses utama yang perlu dalam semua aktiviti pengajaran dan pembelajaran prauniversiti, prasiswazah dan siswazah, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, dan perkhidmatan sokongan supaya UPM dapat berfungsi secara cekap dan berkesan.

Bagi perkhidmatan yang diserahkan, seperti pemeriksaan luar, pensyarah sambilan, pembuangan sisa terjadual dan lain-lain, UPM memastikan kawalan yang

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 10 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

bersesuaian untuk memenuhi keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan. Jenis dan tahap kawalan telah dinyatakan dalam dokumen SPK yang berkenaan.

Proses Utama di UPM adalah aktiviti pengajaran dan pembelajaran prauniversiti, prasiswazah dan siswazah, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, dan perkhidmatan sokongan, sebagaimana dinyatakan dalam 'Dokumen Skop Sistem Pengurusan Kualiti dan Pihak Berkepentingan Pusat Tanggungjawab' yang dipautkan pada Portal e-ISO.

5.0 KEPIMPINAN

5.1 Kepimpinan dan Komitmen

5.1.1 Am

Pihak Pengurusan UPM mengambil tanggungjawab (*accountable*) dalam membangun dan melaksanakan SPK. Keberkesanan dan penambahbaikan berterusan sistem ini adalah menerusi langkah-langkah berikut:

- kebertanggungjawaban ke atas keberkesanan SPK;
- pewujudan dasar kualiti dan objektif kualiti yang bersesuaian dengan konteks dan arah tuju strategik UPM;
- memastikan integrasi keperluan SPK ke dalam proses bisnes UPM;
- mempromosi penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko;
- memastikan sumber yang diperlukan untuk SPK disediakan;
- berkomunikasi tentang kepentingan SPK yang cekap dan keakuratan kepada keperluan SPK dengan pekerja menerusi mesyuarat dalaman, perbincangan dengan pekerja, sesi latihan dan lain-lain;
- memastikan SPK mencapai keputusan matlamat pelan strategik universiti,
- melibat, mengarah dan menyokong mereka yang terlibat untuk memberi sumbangan kepada keberkesanan SPK;
- mempromosi penambahbaikan; dan
- menyokong peranan pihak pengurusan relevan yang lain untuk menunjukkan kepimpinan terhadap bidang yang dipertanggungjawabkan kepada mereka.

5.1.2 Fokus Pelanggan

Pihak pengurusan UPM sentiasa menunjukkan kepimpinan dan komitmen terhadap berfokuskan pelanggan dengan memastikan:

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 11 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

- a. keperluan pelanggan serta keperluan berkanun dan peraturan berkenaan ditentukan, difahami dan dipenuhi secara konsisten;
- b. risiko dan peluang yang memberi kesan terhadap keakuran produk dan perkhidmatan, serta kemampuan mempertingkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan dinyatakan; dan
- c. fokus penyediaan produk dan perkhidmatan yang mempertingkatkan kepuasan pelanggan dikekalkan.

Piagam Pelanggan UPM dan Piagam Pelanggan peringkat Peneraju Proses disediakan dan pencapaiannya diukur bagi memastikan keperluan pelanggan dipenuhi secara konsisten.

Dalam skop pengajaran dan pembelajaran prauniversiti, prasiswazah dan pengajian siswazah, pelanggan utama UPM adalah pelajar prauniversiti, prasiswazah dan siswazah. Para penyelidik dan penaja adalah pelanggan untuk proses penyelidikan.

Keperluan utama pelanggan adalah seperti berikut:

- a. Pembelajaran yang selesai;
- b. Pengajaran yang berkesan;
- c. Pensyarah yang prihatin;
- d. Pensyarah yang mahir dan berpengalaman;
- e. Kandungan kursus yang matang;
- f. Kemudahan dan persekitaran yang ceria dan selamat;
- g. Kos yang berpatutan;
- h. Kemudahan penyelidikan yang lengkap;
- i. Kemudahan teknologi maklumat dan komunikasi yang terkini; dan
- j. Pekerja yang kompeten dan berpengalaman.

Rujuk:

- Piagam Pelanggan UPM seperti pada laman sesawang Universiti Putra Malaysia
- Piagam Pelanggan peringkat Peneraju Proses

5.2 Dasar Kualiti

Dasar Kualiti telah dibangunkan sebagaimana para 2.4. Pernyataan ini selaras dengan misi dan visi UPM yang komited terhadap memastikan pencapaian matlamat pelan strategik universiti, serta memenuhi keperluan pelanggan serta peningkatan berterusan SPK.

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 12 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

Pihak Pengurusan UPM menghebahkan dasar kualiti secara berterusan agar difahami dan diimplementasi pada semua peringkat PTJ dan entiti. Dasar ini juga akan disemak kesesuaiannya dari semasa ke semasa.

5.3 Peranan, Tanggungjawab dan Kuasa

Pihak Pengurusan UPM telah memastikan tanggungjawab dan kuasa terhadap peranan yang relevan telah diperjelas, ditugas, disampaikan dan difahami.

Penugasan tanggungjawab dan kuasa ini penting untuk:

- memastikan Sistem Pengurusan Kualiti akur kepada keperluan standard antarabangsa;
- memastikan proses menyampaikan (*delivering*) *output* yang dihasratkan;
- melapor prestasi SPK dan peluang penambahbaikan, khususnya kepada pihak pengurusan atasan;
- memastikan promosi berfokuskan pelanggan keseluruhan organisasi; dan
- memastikan integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan apabila perubahan terhadap Sistem Pengurusan Kualiti dirancang dan dilaksanakan.

Pihak Pengurusan UPM telah melantik Pengarah, Pusat Jaminan Kualiti, UPM sebagai Wakil Pengurusan. Pegawai Pengurusan dan Profesional telah dilantik sebagai Timbalan Wakil Pengurusan di peringkat PTJ/peneraju proses bagi membantu Wakil Pengurusan.

Senarai tugas dan tanggungjawab wakil pengurusan dan pekerja, senarai jawatankuasa, struktur organisasi, surat pelantikan dan minit mesyuarat berkaitan adalah antara dokumen yang memperjelaskan tanggungjawab dan bidang kuasa di UPM.

Rujuk :

- Struktur Organisasi UPM adalah seperti pada Laman Sesawang UPM
- Struktur Jaminan Kualiti UPM adalah seperti pada Laman Portal Sistem Pengurusan ISO UPM (e-ISO)
- Struktur Pusat Jaminan Kualiti, UPM adalah seperti pada Laman Portal Pusat Jaminan Kualiti, UPM
- Fail Jawatankuasa UPM yang berkaitan
- Fail Senarai Tugas dan Tanggungjawab Pekerja di PTJ

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 13 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

6.0 PERANCANGAN

6.1 Tindakan Menangani Risiko dan Peluang

Risiko dan peluang telah ditentukan dalam perancangan SPK UPM bagi memastikan matlamat pelan strategik universiti dapat dicapai sebagaimana dihasratkan, ditambahbaik dan dipertingkatkan. Menerusi penentuan risiko dan peluang ini kesan yang tidak diingini terhadap keputusan SPK dapat dikurang/dicegah.

UPM telah membentuk Jawatankuasa Kerja Pengurusan Risiko dan mengeluarkan Garis Panduan Pengurusan Risiko bagi memastikan pengurusan risiko ditangani secara sistematik.

Rujuk:

- Garis Panduan Pengurusan Risiko UPM

6.2 Objektif Kualiti

UPM telah mengenal pasti objektif kualiti universiti, yang juga merupakan peluang dalam penambahbaikan berterusan terhadap pengurusan kualiti UPM. Pengukuran dan sasaran bagi setiap objektif kualiti adalah tekal dengan dasar kualiti.

Terdapat 3 kategori objektif kualiti yang mencakupi fungsi, peringkat dan proses yang relevan, iaitu:

- a. Petunjuk Prestasi (*KPI*) UPM;
- b. Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras UPM; dan
- c. Piagam Pelanggan.

6.3 Perancangan Perubahan

UPM akan melaksanakan perubahan secara terancang dan sistematik apabila terdapat perubahan terhadap SPK, dengan mengambil kira:

- a. matlamat perubahan dan sebarang akibat yang berpotensi;
- b. integriti SPK;
- c. terdapatnya sumber yang diperlukan; dan
- d. pengagihan atau pengagihan semula tanggungjawab dan bidang kuasa.

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 14 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 11/10/2024

7.0 SOKONGAN

7.1 Sumber

7.1.1 Am

UPM menentu dan menyediakan sumber yang diperlukan, dengan pertimbangan kemampuan dan kekangan sumber dalaman semasa, serta keperluan yang diperoleh daripada penyedia luar bagi:

- memastikan SPK dapat dilaksana dan diselenggara serta keberkesanannya dapat ditambahbaik secara berterusan; dan
- meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi keperluan yang ditetapkan.

7.1.2 Sumber Manusia

UPM menentu dan menyediakan pekerja mengikut keperluan (dengan sumber yang terhad) untuk keberkesanan pelaksanaan SPK, dan untuk operasi dan kawalan prosesnya.

7.1.3 Infrastruktur

UPM menentu, menyedia dan menyelenggarakan prasarana yang diperlukan untuk mencapai keakuran terhadap keperluan produk dan perkhidmatan. Antaranya penubuhan Jawatankuasa Utiliti dan Jawatankuasa ICT untuk memastikan pemantauan prasarana yang memuaskan.

Infrastruktur di UPM meliputi:

- bangunan, ruang kerja dan utiliti berkaitan seperti ruang pejabat, bilik kuliah, makmal pembelajaran dan penyelidikan;
- peralatan proses seperti alatan penyelidikan, alat pandang dengar, komputer, aplikasi komputer dan perisian; dan
- perkhidmatan sokongan seperti ambulans, bas, kenderaan universiti, telefon, faksimili dan internet.

Rujuk:

- Prosedur Penyelenggaraan Baikpulih (UPM/SOK/PYG/P001)
- Prosedur Penyelenggaraan Berkala (UPM/SOK/PYG/P002)
- Prosedur Perkhidmatan ICT (UPM/OPR/IDEC/P002)
- Prosedur Penyelenggaraan ICT (UPM/OPR/IDEC/P003)

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 15 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

7.1.4 Persekitaran untuk Operasi Proses

UPM telah menentu, menyedia dan mengekalkan persekitaran kerja yang perlu untuk mencapai keakuran terhadap keperluan perkhidmatan. Antaranya penubuhan Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan untuk memastikan pelaksanaan amalan keselamatan dan kesihatan yang memuaskan, dan menyediakan persekitaran kerja yang selesa, serta menubuhkan pasukan Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam (AKRAB) sebagai elemen sokongan dalam membantu rakan menangani cabaran di tempat kerja.

Persekitaran kerja ini mengambil kira kesesuaian dari aspek sosial (seperti tiada diskriminasi, tanpa konfrantasi, tenang) , psikologikal (seperti pengurangan stress, pencegahan *burnout*, perlindungan emosi) dan fizikal (seperti suhu, kelembapan, pencahayaan, kebisingan atau cuaca).

Rujuk:

- Prosedur Pengurusan dan Pelupusan Sisa Terjadual (UPM/SOK/OSH/P001)
- Prosedur Pemeriksaan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (UPM/SOK/OSH/P003)
- Prosedur Notifikasi Kemalangan, Kejadian Berbahaya, Penyakit Pekerjaan dan Keracunan Pekerjaan (UPM/SOK/OSH/P004)
- Prosedur Aduan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (UPM/SOK/OSH/P005)
- Prosedur Pengurusan Makmal/Bengkel (UPM/SOK/LAB/P001)
- Prosedur Perkhidmatan Sesi Kaunseling Individu (UPM/OPR/HEPA/P002)

7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.5.1 Am

UPM telah menentukan pemantauan dan pengukuran yang dilaksana, serta alat pemantauan dan pengukuran yang perlu bagi menunjukkan bukti keakuran produk.

UPM juga telah mewujudkan proses bagi memastikan pemantauan dan pengukuran boleh dilaksana, dan pelaksanaannya adalah konsisten dengan keperluan pemantauan dan pengukuran.

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 16 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

7.1.5.2 Kebolehcarian Pengukuran

Dalam usaha memastikan keputusan yang sahih diperoleh, dan penilaian yang dibuat adalah tepat, peralatan pengukuran hendaklah:

- ditentukur atau 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 digunakan bagi tentukuran atau penentusahan hendaklah direkodkan;
- dilaraskan atau dilaraskan semula apabila perlu;
- mempunyai pengenalpastian supaya status tentukurannya dapat ditentukan;
- dilindungi daripada pelarasan yang akan mentaksahkan keputusan pengukuran; dan
- dijaga daripada kerosakan dan kemerosotan semasa pengendalian, penyelenggaraan dan penyimpanan.

UPM telah mentaksir dan merekodkan kesahan keputusan pengukuran yang terdahulu apabila peralatan didapati tidak akur dengan keperluan. UPM mengambil tindakan yang sesuai terhadap peralatan itu serta apa-apa produk yang terlibat.

Rujuk:

- Prosedur Penentukuran/Verifikasi Peralatan (UPM/SOK/CAL/P001)

7.1.6 Pengetahuan/Ilmui Organisasi

UPM menentukan pengetahuan/ilmu yang diperlukan untuk operasi proses dan untuk mencapai keakuran produk dan perkhidmatan. Pengetahuan/ilmu ini dikekalkan dan tersedia jika diperlukan.

Apabila terdapat perubahan keperluan dan arah aliran, UPM menimbangkan pengetahuan/ilmu terkini, dan menentukan kaedah untuk mendapat atau mengakses mana-mana pengetahuan/ilmu tambahan yang diperlukan, dan pengetahuan/ilmu tambahan dikemaskini.

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 17 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 11/10/2024

7.2 Kompetensi

UPM telah:

- menentukan kompetensi yang diperlukan oleh pekerja yang melaksana kerja di bawah kawalan mereka, yang memberi kesan kepada prestasi dan keberkesanan SPK;
- memastikan pekerja kompeten berasaskan kepada pendidikan, latihan atau pengalaman yang bersesuaian;
- memberi latihan atau mengambil langkah-langkah lain untuk memenuhi kekompetenan yang diperlukan, dan menilai keberkesanan tindakan yang diambil; dan
- menyelenggara rekod berkaitan dengan pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman sebagai bukti kekompetenan.

Rujuk:

- Prosedur Pengurusan Latihan Pekerja Universiti Putra Malaysia (UPM/SOK/LAT/P001)

7.3 Kesedaran

UPM secara berterusan memastikan pekerja mempunyai kesedaran berkenaan hubungan dan kepentingan aktiviti kerja mereka dan sumbangan kepada pencapaian objektif kualiti, dan implikasi terhadap tidak akur kepada keperluan SPK.

7.4 Komunikasi

UPM menentukan komunikasi dalaman dan luaran yang relevan terhadap SPK dengan mengambil kira perkara yang dikomunikasi, masa/tempoh (bila) berkomunikasi, individu/organisasi yang dikomunikasi, kaedah (bagaimana) dan pekerja yang berkomunikasi.

Antara saluran komunikasi yang telah diwujudkan adalah mesyuarat/majlis penerangan, sesi latihan, perbincangan, pelancaran dan majlis ikrar, poster, papan kenyataan, e-mel, laman sesawang, buletin dan medium komunikasi lain seperti WhatsApp, Telegram, Twitter, Facebook dan sebagainya.

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 18 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

7.5 Maklumat yang Didokumenkan

7.5.1 Am

Dokumen SPK telah disedia sebagai rujukan mengandungi perkara berikut:

- penyataan Dasar Kualiti, Petunjuk Prestasi Utama (KPI), pelan tindakan peringkat fungsian dan aras serta piagam pelanggan seperti yang diterangkan dalam perkara 6.2 - Objektif Kualiti;
- manual kualiti;
- prosedur dan rekod. Senarai prosedur adalah seperti di Senarai Utama Maklumat yang Dikawal; dan
- dokumen lain, yang diperlukan oleh UPM seperti di Senarai Utama Maklumat yang Dikawal dalam memastikan keberkesanan perancangan operasi dan kawalan proses.

Dokumen ini penting untuk penyeragaman tindakan bagi memastikan keberhasilan yang dihasratkan.

7.5.2 Mewujud dan Mengemaskini Maklumat yang Didokumen

Semua dokumen yang berkaitan dengan SPK UPM diwujudkan, dikawal dan diselenggara secara sistematik. Dokumen SPK boleh diakses menerusi Sistem Pengurusan ISO UPM (e-ISO) bagi tujuan dibaca atau dicetak untuk rujukan. Pindaan dokumen hanya boleh dibuat oleh Pegawai Kawalan Dokumen atau pegawai yang dibenarkan dengan penggunaan kata laluan. Perincian kawalan dokumen dinyatakan dalam prosedur di bawah.

UPM memastikan kewajaran untuk melaksana identifikasi dan deskripsi, format dan proses semakan dan kelulusan dalam mewujudkan dan mengemaskini dokumentasi.

Rujuk:

- Prosedur Pengurusan Dokumen ISO (UPM/PGR/P001)

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 19 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

Dokumentasi UPM:

Prosedur Operasi

Proses kerja UPM didokumen dalam prosedur operasi untuk rujukan. Prosedur ini mengemukakan kaedah pelaksanaan dasar yang ditakrifkan dalam Manual Kualiti. Prosedur disedia bagi pelaksanaan operasi penyediaan perkhidmatan yang seragam di UPM.

Dokumen Sokongan

Dokumen sokongan yang dirujuk seperti arahan kerja, garis panduan, senarai semak, log dan borang yang berkaitan menerangkan secara terperinci jenis pemeriksaan dan maklumat yang diperlukan dalam pelaksanaan dan pematuhan tugas tertentu.

Borang dan Maklumat/Dokumen yang Dikawal

Maklumat/Dokumen yang dikawal menggunakan borang tersedia, dan maklumat yang direkodkan hasil dari pelaksanaan SPK dipantau secara berkala. Semua dokumen di atas dirujuk dan diguna bagi memastikan pencapaian matlamat pelan strategik universiti dan memenuhi kehendak pelanggan.

Hierarki dokumen SPK UPM adalah seperti **Lampiran 2**.

7.5.3 Kawalan Maklumat yang Didokumenkan

Maklumat yang didokumenkan (rekod) yang diwujudkan sebagai bukti keakuran kepada keperluan dan keberkesanan operasi SPK adalah dalam kawalan.

Rekod untuk prosedur berkaitan, tempoh simpanannya dan pekerja yang bertanggungjawab untuk penyelenggaraannya telah dikenal pasti. Rekod ini juga difailkan secara sistematik dan diselenggara dengan baik supaya dapat dibaca, mudah dikenal, mudah diperolehi semula dan dielak daripada berlaku kerosakan.

Rekod akan dimusnah secara rinci/lupus fail di *server* apabila tempoh simpanannya tamat. Rekod yang perlu diselenggara untuk tempoh yang lama hendaklah diarkib.

Rujuk:

- Prosedur Pengurusan Dokumen ISO (UPM/PGR/P001)
- Panduan Pengurusan Fail dan Rekod Universiti

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 20 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

8.0 OPERASI

8.1 Perancangan Operasi dan Kawalan

UPM telah merancang dan membangunkan proses yang perlu untuk memenuhi keperluan penyediaan produk dan perkhidmatan, dan untuk melaksanakan tindakan yang dirancang. Perancangan ini adalah tekal dengan keperluan proses lain dalam SPK.

Dalam merancang penghasilan perkhidmatan, UPM telah menentukan perkara berikut:

- objektif kualiti dan keperluan perkhidmatan,
- keperluan mewujudkan proses dan dokumen serta membekal sumber spesifik/khas bagi perkhidmatan berkaitan,
- keperluan aktiviti penentusahan, pengesahan, pemantauan, pengukuran, pemeriksaan dan pengujian spesifik/khas kepada perkhidmatan berkaitan dan kriteria bagi penerimaan perkhidmatan tersebut, dan
- keperluan rekod bagi menunjukkan bukti penghasilan proses dan perkhidmatan yang terhasil memenuhi keperluan yang ditetapkan.

Output kepada perancangan ini bersesuaian dengan kaedah operasi UPM.

8.2 Keperluan Produk dan Perkhidmatan

8.2.1 Komunikasi Pelanggan

UPM telah menentu dan melaksanakan komunikasi yang berkesan dengan pelanggan terutamanya yang berkaitan dengan:

- penyediaan maklumat berkaitan produk dan perkhidmatan;
- pengendalian pertanyaan, kontrak atau pesanan termasuk pindaan/perubahan;
- mendapat maklum balas pelanggan berkaitan produk dan perkhidmatan, termasuk aduan pelanggan;
- pengendalian atau kawalan harta milik pelanggan; dan
- pengwujudan keperluan spesifik bagi tindakan kontigensi, apabila relevan.

Jika terdapat perubahan kepada keperluan, UPM akan memastikan dokumen berkaitan dipinda dan pekerja yang berkenaan akan dimaklumkan.

Rujuk:

- Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (UPM/SOK/PEL/P001)

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 21 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 11/10/2024

8.2.2 Penentuan Keperluan Perkhidmatan

Dalam penentuan keperluan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada kepada pelanggan, UPM memastikan:

- keperluan produk dan perkhidmatan ditakrifkan (termasuk sebarang keperluan berkanun dan peraturan, serta apa-apa yang dianggap perlu oleh UPM); dan
- universiti boleh memenuhi janji terhadap produk dan perkhidmatan yang ditawarkan.

8.2.3 Semakan Keperluan Produk dan Perkhidmatan

UPM memastikan keperluan dan keupayaan perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan. Semakan dilaksana sebelum UPM membuat komitmen untuk menawarkan perkhidmatan kepada pelanggan.

8.2.4 Perubahan Terhadap Keperluan Perkhidmatan

UPM merekodkan keputusan semakan atau pindaan keperluan dan keupayaan perkhidmatan yang ditawarkan, dan jika terdapat perubahan kepada keperluan, UPM akan memastikan dokumen berkaitan dipinda dan pekerja yang berkenaan akan dimaklumkan.

8.3 Reka Bentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan

8.3.1 Am

UPM telah mewujudkan, melaksana dan mengekalkan proses reka bentuk dan pembangunan yang bersesuaian bagi memastikan penyediaan produk dan perkhidmatan. Antaranya adalah proses pembentukan kurikulum dan pelaksanaan penyelidikan.

8.3.2 Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan

Dalam menentukan peringkat dan kawalan bagi reka bentuk dan pembangunan, UPM mengambil kira:

- sifat, tempoh dan kerumitan aktiviti reka bentuk dan pembangunan;
- peringkat proses yang diperlukan, termasuk semakan;
- aktiviti penentusahan dan pengesahan;

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 22 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 11/10/2024

- d. tanggungjawab dan pihak berkuasa yang terlibat dalam proses reka bentuk dan pembangunan;
- e. sumber dalaman dan luaran yang diperlukan;
- f. keperluan untuk mengawal antara muka dalam kalangan pekerja/personalia yang terlibat;
- g. keperluan penglibatan pelanggan dan pengguna;
- h. keperluan penyediaan reka bentuk dan pembangunan seterusnya;
- i. tahap kawalan yang dijangka oleh pelanggan dan pihak berkepentingan yang relevan; dan
- j. maklumat yang didokumenkan/rekod yang perlu untuk menunjukkan keperluan reka bentuk dan pembangunan dipenuhi.

Rujuk:

- Dokumen SPK Proses Utama – Prasiswazah, Siswazah dan Penyelidikan dan Inovasi

8.3.3 *Input* Reka Bentuk dan Pembangunan

UPM menentukan keperluan penting bagi jenis produk dan perkhidmatan yang spesifik untuk direka bentuk dan dibangunkan, dengan mengambil kira:

- a. keperluan fungsian dan prestasi;
- b. maklumat yang diterbitkan daripada aktiviti terdahulu bagi reka bentuk dan pembangunan yang sama;
- c. keperluan berkanun dan peraturan;
- d. standard atau kod amalan yang organisasi telah komited untuk laksanakan;
- e. akibat kegagalan yang berpotensi disebabkan sifat/ciri produk dan perkhidmatan.

Input reka bentuk dan pembangunan ini hendaklah mencukupi dari aspek tujuan, lengkap dan jelas serta tidak bercanggah antara satu sama lain.

Rujuk:

- Dokumen SPK Proses Utama – Prasiswazah, Siswazah dan Penyelidikan dan Inovasi

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 23 / 32
		No. Semakan: 06 -07
	MANUAL KUALITI	No. Isu: 03
		Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

8.3.4 Kawalan Reka Bentuk dan Pembangunan

UPM menggunakan kawalan terhadap proses reka bentuk dan pembangunan menerusi semakan, penetusan serta pengesahan terhadap reka bentuk dan pembangunan berasaskan kesesuaian produk dan perkhidmatan.

8.3.5 *Output* Reka Bentuk dan Pembangunan

UPM mendokumenkan hasil reka bentuk dan pembangunan yang dinyatakan dalam bentuk yang boleh disemak dan ditentusahkan dengan keperluan *input* reka bentuk. *Output* disemak sebelum diterima pakai, dan mempunyai ciri-ciri penting yang memenuhi kepuasan pelanggan. *Output* bagi reka bentuk dan pembangunan termasuk dalam perkara-perkara berikut:

- memenuhi keperluan *input*;
- mencukupi untuk proses seterusnya bagi penyediaan produk dan perkhidmatan;
- meliputi atau merujuk keperluan pemantauan dan pengukuran yang berkenaan dan kriteria penerimaan produk; dan
- menetapkan ciri produk dan perkhidmatan yang perlu terhadap tujuan yang diharapkan dan penyediaan yang selamat dan bersesuaian kegunaannya.

Rujuk:

- Dokumen SPK Proses Utama – Prasiswazah, Siswazah dan Penyelidikan dan Inovasi

8.3.6 Perubahan Reka Bentuk dan Pembangunan

UPM membuat pengesahan reka bentuk dan pembangunan mengikut perancangan untuk memastikan produk yang terhasil berupaya memenuhi kehendak pengguna yang spesifik, yang mana diketahui. Pengesahan hendaklah dilaksanakan sebelum penggunaan perkhidmatan seperti dalam **Lampiran 3**. Rekod mengenai keputusan pengesahan dan mana-mana tindakan yang penting hendaklah diselenggara.

Rujuk:

- Dokumen SPK Proses Utama – Prasiswazah, Siswazah dan Penyelidikan dan Inovasi

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 24 / 32
		No. Semakan: 06 <u>07</u>
	MANUAL KUALITI	No. Isu: 03
		Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

8.4 Kawalan Proses, Produk dan Perkhidmatan yang Disediakan Secara Luaran

8.4.1 Am

UPM memastikan proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan secara luaran akur kepada keperluan dengan menentukan kawalan berkenaan.

UPM menentukan dan menggunakan kriteria bagi penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi, dan penilaian semula penyedia luar berdasarkan kemampuan untuk menyediakan proses, produk dan perkhidmatan selaras dengan keperluan.

Rekod mengenai keputusan penilaian dan sebarang tindakan penting hasil dari penilaian mestilah diselenggara.

Rujuk:

- Dokumen SPK Proses Sokongan dan Operasi Pejabat Bursar

8.4.2 Jenis dan Takat Kawalan

UPM memastikan proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan secara luaran tidak menjejaskan kemampuan universiti untuk secara konsisten menyampaikan produk dan perkhidmatan yang akur kepada pelanggannya.

Penentusahan produk di premis pembekal akan dilakukan jika UPM bercadang untuk mengesahkan produk yang hendak diperoleh di premis pembekal. UPM akan menyatakan penentusahan yang diinginkan dan kaedah pelepasan produk di dalam maklumat perolehan.

Rujuk:

- Dokumen SPK Proses Sokongan dan Operasi Pejabat Bursar

8.4.3 Maklumat Penyedia Luar

UPM sentiasa memastikan kecukupan keperluan untuk berkomunikasi dengan penyedia luar berkenaan keperluan organisasi terhadap:

- a. proses, produk dan perkhidmatan yang akan disediakan;
- b. kelulusan berhubung:
 - i) produk dan perkhidmatan;

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 25 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

- ii) kaedah, proses dan peralatan; dan
- iii) pelepasan produk dan perkhidmatan;

- c. kompetensi, termasuk sebarang kelayakan sumber manusia yang diperlukan;
- d. interaksi penyedia luar dengan organisasi;
- e. kawalan dan pemantauan prestasi penyedia luar yang digunakan oleh UPM; dan
- f. aktiviti penentusahan dan pengesahan yang UPM, atau pelanggan UPM, berhasrat untuk melaksanakan ke atas premis penyedia luar.

8.5 Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan

8.5.1 Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan

UPM melaksana pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan di bawah keadaan terkawal. Keadaan terkawal yang dimaksudkan adalah termasuk:

- a. terdapat maklumat yang menerangkan ciri produk yang dihasilkan, perkhidmatan yang diberi dan aktiviti yang dilaksana serta keputusan yang dicapai;
- b. terdapat arahan kerja atau garis panduan (di mana perlu);
- c. penggunaan peralatan yang sesuai;
- d. penggunaan infrastruktur dan persekitaran yang sesuai;
- e. pelantikan sumber manusia yang kompeten;
- f. penggunaan peralatan pemantau dan pengukuran yang sesuai;
- g. pelaksanaan tindakan bagi menghalang kesilapan manusia; dan
- h. pelaksanaan aktiviti pelepasan, penyampaian perkhidmatan dan pasca penyampaian.

Rujuk:

- Dokumen SPK operasi perkhidmatan sokongan Peneraju Proses

8.5.2 Pengenalpastian dan Kebolehkesanan

UPM telah mengenalpasti perkhidmatan dengan cara yang sesuai pada semua peringkat proses perkhidmatan.

Apabila kebolehcarian merupakan satu keperluan, UPM akan mengawal dengan memberikan pengenalan yang unik terhadap perkhidmatan berkenaan dan menyenggara rekod yang berkaitan. Contoh identifikasi dan kebolehcarian adalah no. matrik pelajar, no. pekerja dan kod aset.

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 26 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 11/10/2024

8.5.3 Harta Milik Pelanggan atau Penyedia Luar

UPM menjaga harta milik pelanggan atau penyedia luar ketika berada di dalam kawalan atau digunakan oleh UPM.

Harta pelanggan atau penyedia luar yang digunakan dikenal pasti, ditentusahkan, dijaga dan dikawal. Sekiranya harta tersebut hilang, rosak atau didapati tidak sesuai kegunaannya, ianya hendaklah dilaporkan kepada pelanggan dan diselenggara rekodnya. Kerahsiaan maklumat harta pelanggan adalah menjadi tanggungjawab UPM. Contoh harta pelanggan adalah maklumat peribadi pelajar, harta intelek penyelidik dan maklumat pekerja serta pesakit.

8.5.4 Pengekalan *Output*

UPM mengekalkan *output* semasa penyediaan produk dan perkhidmatan, pada takat yang diperlukan bagi memastikan keakuran kepada keperluan. Pengekalan termasuk pengenalan, pengendalian, pembungkusan, penyimpanan dan penjagaan. Pengekalan diguna pakai kepada bahagian jujuk produk (contoh : kertas soalan ujian / peperiksaan akhir, bahan kimia, buku).

Rujuk:

- Dokumen SPK Peneraju Proses

8.5.5 Aktiviti Pasca Penyampaian

UPM memenuhi keperluan pelanggan untuk aktiviti pasca penyampaian yang berkait dengan produk dan perkhidmatan dengan mengambil kira:

- a. keperluan berkanun dan peraturan;
- b. potensi akibat yang tidak dingini berkait dengan produk dan perkhidmatan;
- c. sifat, kegunaan dan jangka hayat produk dan perkhidmatan; dan
- d. keperluan dan maklumbalas pelanggan.

8.5.6 Kawalan Perubahan

UPM menyemak dan mengawal perubahan terhadap penyediaan produk dan perkhidmatan, pada takat keperluan bagi memastikan keakuran. Semakan yang dibuat didokumen sebagai bukti pelaksanaan.

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 27 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

8.6 Pelepasan Produk dan Perkhidmatan

UPM mengawal dan mengukur ciri produk dan perkhidmatan untuk mengesahkan bahawa keperluan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi. Pemantauan dan pengukuran dilaksana pada peringkat yang bersesuaian semasa proses penghasilan produk dan perkhidmatan mengikut perancangan. Bukti keakuran terhadap kriteria penerimaan hendaklah diselenggara.

Maklumat pihak berkuasa yang telah meluluskan perkhidmatan untuk disampaikan kepada pelanggan diselenggara dalam rekod berkaitan. Pelepasan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan tidak akan dilakukan sehingga perancangan yang disusun telah berjaya disempurnakan sepenuhnya kecuali ia telah diluluskan oleh pihak berkuasa yang berkenaan dan oleh pelanggan, jika berkaitan.

Rujuk:

- Dokumen SPK UPM
- KPI UPM
- Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras
- Piagam Pelanggan Peneraju Proses

8.7 Kawalan *Output* yang Tidak Akur

UPM memastikan produk dan perkhidmatan yang tidak mematuhi keperluan, dikenal pasti dan dikawal dari dimajukan ke proses seterusnya. Kawalan dan tanggungjawab serta bidang kuasa yang berkenaan untuk mengurus perkhidmatan ini dinyatakan di dalam prosedur yang didokumenkan.

UPM telah mengurus produk dan perkhidmatan yang tak akur, menerusi satu atau lebih kaedah berikut:

- a. mengambil tindakan untuk menghapuskan ketakakuran yang dikesan;
- b. memberi kuasa untuk mengawal penggunaan, pelepasan atau penerimaan di bawah konsesi oleh pihak berkuasa yang berkenaan dan oleh pelanggan, jika berkaitan;
- c. mengambil tindakan untuk menghalang dari kegunaan asalnya; dan
- d. mengambil tindakan yang bersesuaian terhadap kesan atau kesan yang mungkin timbul dari ketakakuran apabila perkhidmatan yang tak akur dikesan selepas ia disampaikan.

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 28 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

Sekiranya perkhidmatan yang tak akur dibaiki atau ditawarkan semula, ia mestilah ditentusahkan semula untuk menunjukkan keakuran terhadap keperluan.

Rekod yang menunjukkan ketakakuran, tindakan yang diambil termasuk konsesi yang diterima, diselenggara seperti yang diperlukan.

Rujuk:

- Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P003)

9.0 PENILAIAN PRESTASI

9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian

9.1.1 Am

UPM memantau dan mengukur prestasi pencapaian KPI, dan pelan tindakan peringkat fungsian dan aras sebagai penilaian bagi memastikan keberkesanan SPK.

Pencapaian KPI UPM dipantau secara berkala secara sukuan, manakala pelan tindakan peringkat fungsian dan aras diukur 2 (dua) kali setahun.

9.1.2 Kepuasan Pelanggan

UPM telah memantau maklumat yang berkaitan dengan tanggapan atau persepsi pelanggan, iaitu sama ada UPM telah memenuhi kehendak pelanggan. UPM menentukan kaedah bagi mendapat dan menggunakan maklumat berkaitan kepuasan pelanggan.

Rujuk:

- Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (UPM/SOK/PEL/P001)

9.1.3 Analisis dan Penilaian

UPM telah menentu, mengumpul dan menganalisis data berkaitan dalam memastikan kesesuaian dan keberkesanan SPK, dan membuat penilaian bagi menambahbaik keberkesanan SPK. Analisis data merangkumi data yang terhasil daripada pemantauan dan pengukuran serta daripada sumber yang berkaitan.

Analisis data memberikan maklumat berkaitan:

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 29 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

- a. keakuran terhadap produk dan perkhidmatan;
- b. takat kepuasan pelanggan;
- c. prestasi dan keberkesanan SPK;
- d. pelaksanaan berasaskan perancangan;
- e. keberkesanan tindakan yang diambil bagi menyatakan risiko dan peluang;
- f. prestasi pembekal; dan
- g. keperluan penambahbaikan SPK.

Rujuk:

- Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P003)

9.2 Audit Dalaman

UPM melaksanakan audit dalaman pada jangka masa yang dirancang bagi menentukan sama ada:

- a. SPK mematuhi perancangan yang diatur terhadap keperluan MS ISO 9001:2015, dan keperluan SPK yang diwujudkan oleh UPM; dan
- b. SPK ini dilaksana dan diselenggara secara berkesan.

Penjadualan audit sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh dua belas (12) bulan telah dirancang dan audit mengambil kira status atau kepentingan aktiviti, bidang/kawasan yang akan diaudit dan keputusan audit yang terdahulu. Kriteria audit, skop, kekerapan dan kaedah pengauditan telah ditentukan.

Pemilihan juruaudit dan pelaksanaan audit dilaksana bagi memastikan proses audit berjalan secara objektif dan saksama. Juruaudit tidak dibenarkan mengaudit kerja/tugasan sendiri. Prosedur yang didokumenkan telah diwujudkan bagi menggariskan tanggungjawab dan keperluan untuk perancangan dan pelaksanaan audit, pengwujudan rekod dan pelaporan keputusan audit.

Rekod proses dan keputusan audit diselenggara seperti yang diperlukan.

Pihak pengurusan yang bertanggungjawab ke atas bidang/kawasan yang diaudit akan memastikan pembetulan dan tindakan pembetulan ke atas ketakakuran dan punca penyebab telah dihapuskan tanpa berlengah. Aktiviti susulan adalah termasuk penentusahan ke atas keberkesanan tindakan yang diambil dan laporan ke atas keputusan penentusahan.

Rujuk:

- Prosedur Audit Dalaman ISO (UPM/PGR/P004)

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 30 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

9.3 Kajian Semula Pengurusan

9.3.1 Am

Kajian semula pengurusan ke atas SPK dijalankan sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh 12 (dua belas) bulan untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan SPK. Kajian semula ini juga merangkumi peluang penambahbaikan dan keperluan terhadap perubahan SPK, termasuklah dasar dan objektif kualiti.

9.3.2 *Input* Kajian Semula Pengurusan

Perkara-perkara berikut adalah merupakan *input* kepada kajian semula pengurusan:

- a. status tindakan daripada kajian semula pengurusan sebelumnya;
- b. perubahan terhadap isu luaran dan dalaman yang relevan terhadap SPK termasuk hala tuju strategik;
- c. maklumat prestasi dan keberkesanan SPK, termasuk arah aliran (trend) dalam, iaitu:
 - i. kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan;
 - ii. takat kualiti objektif dipenuhi;
 - iii. pencapaian prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan;
 - iv. status tindakan ketakakuran dan tindakan pembetulan;
 - v. keputusan pemantauan dan pengukuran;
 - vi. keputusan audit; dan
 - vii. prestasi penyedia luar.
- d. kecukupan sumber;
- e. keberkesanan tindakan bagi menyatakan risiko dan peluang; dan
- f. cadangan untuk penambahbaikan.

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 31 / 32
		No. Semakan: 06 -07
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

9.3.3 *Output* Kajian Semula Pengurusan

Output kajian semula pengurusan termasuk keputusan dan tindakan yang berkaitan direkod, merangkumi:

- peluang penambahbaikan terhadap keberkesanan SPK dan proses berkaitan;
- perubahan terhadap SPK; dan
- keperluan sumber.

Rujuk:

- Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan ISO UPM (UPM/PGR/P008)

10.0 PENAMBAHBAIKAN

10.1 Am

UPM menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi keperluan pelanggan dan mempertingkatkan kepuasan pelanggan, yang merangkumi:

- menambahbaik perkhidmatan dan produk;
- membetul, menghalang atau mengurangkan kesan yang tidak diingini; dan
- menambahbaik prestasi dan keberkesanan SPK.

10.2 Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan

UPM telah mengambil tindakan untuk menghapuskan punca ketakakuran bagi mengelakkan kejadian yang sama berlaku semula. Tindakan pembetulan adalah bersesuaian dengan kesan yang berlaku yang ditemui semasa audit dalaman, kawalan kualiti, aduan pelanggan dan kajian semula pengurusan.

Prosedur Tindakan Pembetulan telah didokumen bagi menetapkan keperluan untuk:

- semakan ketakakuran (termasuk aduan pelanggan);
- menentukan punca-punca ketakakuran;
- menilai keperluan tindakan bagi memastikan ketakakuran tidak berulang;

	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 32 / 32
		No. Semakan: 06 <u>07</u>
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 28/02/2022 <u>11/10/2024</u>

- d. menentu dan melaksanakan tindakan yang diperlukan;
- e. merekod keputusan tindakan yang dilaksanakan; dan
- f. menyemak dan memastikan keberkesanan tindakan pembetulan yang diambil.

Rujuk:

- Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P003)

10.3 Penambahbaikan Berterusan

UPM telah secara berterusan menambahbaik keberkesanan SPK menerusi amalan terhadap dasar kualiti, objektif kualiti, keputusan audit, analisis data, tindakan pembetulan serta kajian semula pengurusan.