

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
A G R I C U L T U R E • I N N O V A T I O N • L I F E

ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN 2017
KOMPONEN PENGURUSAN
SUB KOMPONEN: PENGURUSAN KUALITI



cqa@upm.edu.my

BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

www.upm.edu.my

KOMPONEN PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN TAHUN 2017



Komponen 1: PENGURUSAN (60%)

Sub komponen

1.1 Indeks Akauntabiliti (10%) **New!**

1.2 Pengurusan, Pembangunan dan Perkhidmatan Sumber Manusia (10%)

1.3 Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (10%)

1.4 Pengurusan Laman Web (10%)

1.5 Pengurusan Kualiti (10%)

1.6 Putra Citra (KPI UPM/Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras) (10%)

Bahagian Audit Dalam

Pejabat Pendaftar

Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan

Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi

Pusat Jaminan Kualiti

Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi



Kriteria penilaian akan ditambahbaik dengan **memberi penekanan kepada pengurusan organisasi dan kualiti penyampaian perkhidmatan** yang disampaikan kepada pelanggan (*petikan daripada teks ucapan Perutusan Naib Canselor 2017*)

Komponen 2: TRANSFORMASI (20%)

Sub komponen

2.1 Pelaksanaan Inovasi dalam Perkhidmatan (10%)

(mengambil kira pendekatan KIK/Inovasi perkhidmatan/Lean)

2.2 Pelaksanaan Amalan 5S / EKSA (5%)

2.3 Jaringan Komuniti atau Kelestarian Hijau (5%)
(a) Jaringan Komuniti
(b) Kelestarian Hijau

Pusat Jaminan Kualiti

Pusat Jaminan Kualiti

New! Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)

Jawatankuasa Kelestarian Hijau UPM (FPAS)

Komponen 3: PENGURUSAN PELANGGAN (20%)

Sub komponen

3.1 Kajian Kepuasan Pelanggan

3.2 Pengendalian Maklum Balas Pelanggan Melalui Sistem U-Respons

3.3 Pencapaian Piagam Pelanggan **New!**

3.4 Pengendalian Telefon *

3.5 Perkhidmatan Kaunter *

Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi

Nota:

* Pembahagian wajaran sebanyak 20% kepada setiap sub komponen bagi komponen Pengurusan Pelanggan akan ditentukan oleh JK Kecil Peneraju Proses yang terlibat

ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN (SUB KOMPONEN **PENGURUSAN KUALITI**)

Ahli Jawatankuasa Kecil

*Keahlian
melibatkan wakil
dari PTJ entiti
perkhidmatan,
Fakulti & Institut*

- | | | |
|-------------------|----------|--|
| Pengerusi | : | Pn. Noorizai Mohamad Noor
Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan,
Pusat Jaminan Kualiti |
| Setiausaha | : | Pn. Rozi Tamin- CQA |
| Ahli | : | Tn. Hj. Mat Razi Abdullah – Pusat Islam |
| | : | Tn. Hj. Suhaifi Sulaiman – Pusat Asasi Sains Pertanian |
| | : | Dr. Suhyna Mohamad Sulaiman – Pusat Kesihatan Universiti |
| | : | En. Krishnan Mariappan – Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi |
| | : | Cik Haslina Abu Seman@Talib – Perpustakaan Sultan Abdul Samad |
| | : | En. Allan Lajot – Fakulti Pengajian Pendidikan |
| | : | Pn. Zenaida Md. Zenon – Fakulti Rekabentuk dan Senibina |
| | : | En. Asrizam Esam – Putra Sains Park |
| | : | Pn. Nurani Kamaruddin – Institut Pengajian Sains Sosial |



Komponen
1: PENGURUSAN (60%)

Sub Komponen

1.5
**PENGURUSAN
KUALITI**
(10%)



**Sistem Pengurusan
Kualiti (QMS)
ISO 9001**

MENYELURUH:

*Semua Pusat
Tanggungjawab (PTJ) di
UPM terlibat dalam skop
pensijilan QMS*



LET'S RECAP...



Kriteria
dan rubrik penilaian
2016

Quality



KRITERIA DAN RUBRIC PENILAIAN 2016

KOMPONEN PENGURUSAN (Pengurusan Kualiti)										
					KRITERIA	RUBRIK PENILAIAN				
i.	Pengurusan Kualiti (10%)					1	2	3	4	5
1	Penutupan Penemuan Laporan Ketakakuran (NCR) Audit Dalam Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)	1	Penghantaran pelan tindakan penemuan audit (5%)		Menghantar Pelan Tindakan NCR mengikut tempoh yang ditetapkan	Pelan tindakan dihantar selepas tarikh akhir penghantaran (Secara Manual)	Pelan tindakan dihantar sebelum atau pada tarikh akhir penghantaran (Secara Manual)	Pelan tindakan dihantar dalam tempoh melebihi 2 hari sehingga tamat tarikh lanjutan penghantaran (Secara online)	Pelan tindakan dihantar dalam tempoh 1 -2 hari selepas lanjutan tarikh penghantaran (Secara online)	Pelan tindakan dihantar sebelum atau pada tarikh akhir penghantaran (Secara online)
						(*Tidak mengikut arahan penghantaran secara online dan melebihi tempoh)	(*Tidak mengikut arahan penghantaran secara online)			

...KRITERIA DAN RUBRIC PENILAIAN 2016

KOMPONEN PENGURUSAN (Pengurusan Kualiti)										
					KRITERIA	RUBRIK PENILAIAN				
i.	Pengurusan Kualiti (10%)					1	2	3	4	5
1	Penutupan Penemuan Laporan Ketakakuran (NCR) Audit Dalam Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)	2	Penutupan penemuan audit (5%)		Penutupan NCR mengikut tempoh yang telah tetapkan/ dipersetujui	NCR ditutup dalam tempoh melebihi 30 hari selepas tarikh penutupan yang ditetapkan / dipersetujui	NCR ditutup dalam tempoh 21 hari hingga 30 hari selepas tarikh penutupan yang ditetapkan / dipersetujui	NCR ditutup dalam tempoh 11 hingga 20 hari selepas tarikh penutupan yang ditetapkan / dipersetujui	NCR ditutup dalam tempoh 1 hingga 10 hari selepas tarikh penutupan yang ditetapkan / dipersetujui	NCR ditutup sebelum atau pada tarikh yang ditetapkan / dipersetujui

*Kriteria
dan rubrik penilaian
2017*



ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN (SUB KOMPONEN **PENGURUSAN KUALITI**) TAHUN 2017

BIL.	ELEMEN	SUB-ELEMEN	KRITERIA	SKOR PENILAIAN				
1	Pengurusan Kualiti (10%)			1	2	3	4	5
	Pelaksanaan Semakan Kendiri oleh PTJ	1	Semakan Kendiri Dilaksana di PTJ (3%)	Semakan Kendiri dilaksana di PTJ sebelum Audit Dalaman	Semakan Kendiri tidak dilaksana	-	-	-

...ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN (SUB KOMPONEN PENGURUSAN KUALITI) TAHUN 2017

BIL.	ELEMEN	SUB-ELEMEN	KRITERIA	SKOR PENILAIAN				
2	Pengurusan Kualiti (10%)			1	2	3	4	5
	Penutupan Penemuan Laporan Ketakakuran (NCR) Audit Dalaman Sistem Pengurusan Kualiti (QMS	1	Penghantaran pelan tindakan penemuan audit (3%)	Menghantar pelan tindakan NCR mengikut tempoh yang ditetapkan	Pelan tindakan tidak dihantar	Pelan tindakan tidak lengkap dan tidak mengikut tempoh penghantaran yang ditetapkan	Pelan tindakan tidak lengkap tetapi mengikut tempoh penghantaran yang ditetapkan	Pelan tindakan lengkap tetapi tidak mengikut tempoh penghantaran yang ditetapkan

...ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN (SUB KOMPONEN PENGURUSAN KUALITI) TAHUN 2017

BIL.	ELEMEN	SUB-ELEMEN	KRITERIA	SKOR PENILAIAN				
2	Pengurusan Kualiti (10%)			1	2	3	4	5
	Penutupan Penemuan Laporan Ketakakuran (NCR) Audit Dalaman Sistem Pengurusan Kualiti (QMS	2	Penutupan penemuan audit (4%)	Penutupan NCR mengikut tempoh yang telah ditetapkan/ dipersetujui	NCR tidak ditutup / ditutup selepas 16 hari daripada tarikh penutupan yang ditetapkan / dipersetujui	NCR ditutup dalam tempoh 10 hari hingga 15 hari bekerja selepas tarikh penutupan yang ditetapkan / dipersetujui	NCR ditutup dalam tempoh 6 hingga 9 hari bekerja selepas tarikh penutupan yang ditetapkan / dipersetujui	NCR ditutup dalam tempoh 1 hingga 5 hari bekerja selepas tarikh penutupan yang ditetapkan / dipersetujui

...ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN (SUB KOMPONEN PENGURUSAN KUALITI) TAHUN 2017

NCR

1.
BAHARU

2.
BERULANG

LAKSANA TINDAKAN &
MEMENUHI KRITERIA*

1. Max: 100%
daripada 7%

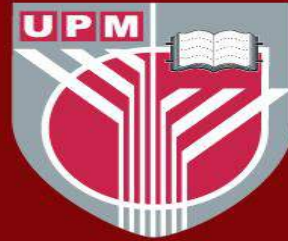
2. Max: 80%
daripada 7%

*Menghantar
pelan tindakan
NCR mengikut
tempoh yang
ditetapkan

*Penutupan
NCR mengikut
tempoh yang
telah
ditetapkan/
dipersetujui

Nota:

Penilaian akan dibuat bagi setiap NCR



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*