



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 TRANSFORMASI

SUB KOMPONEN: INOVASI PERKHIDMATAN



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

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



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)

AHLI JAWATANKUASA KECIL ANUGERAH PENARAFAN BINTANG PENGURUSAN PENTADBIRAN (SUB KOMPONEN INOVASI PERKHIDMATAN)

Pengerusi	:	Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, Pusat Jaminan Kualiti (CQA)
Setiausaha	:	Pn. Siti Fatimah Hashim - CQA
Ahli	:	Pn. Joliah Hussin - Pejabat TNC(PI)
	:	Pn. Dalina Kamarudin – Pejabat Pendaftar
	:	Tn. Hj. Amran Zakaria – Fakulti Bioteknologi & Sains Biomolekul
	:	En. Nasrudin Yahya – Fakulti Ekologi Manusia
	:	En. Mohd. Khairi Hasan – Fakulti perubatan & Sains Kesihatan
	:	Pn. Rahmawati Umar – Sekolah Pengajian Siswazah
	:	Pn. Roshaslina Mohd. Basir – Akademi Sukan

LET'S RECAP...

2
Kriteria

Kriteria
dan rubrik penilaian
2016



LET'S RECAP...

KRITERIA DAN RUBRIC PENILAIAN 2016

KOMPONEN PERKHIDMATAN TERAS (Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan)

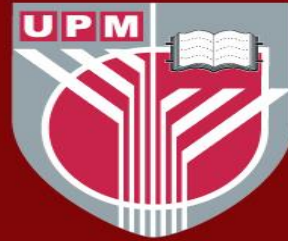
					KRITERIA	RUBRIK PENILAIAN				
i.	Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan (10%)					1	2	3	4	5
1	Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan	1	Pelaksanaan inovasi termasuk KIK, Inovasi Perkhidmatan dan Projek Lean	1	Bilangan projek yang dilaksana (5%)	1 projek	2 projek	3 projek	4 projek	5 projek dan lebih daripada 5 projek
				2	Pencapaian/ Impak Projek (5%)	Projek diguna oleh pemilik projek sahaja (kumpulan atau individu)	Projek diguna pada peringkat Unit/Seksyen / Jabatan PTJ sendiri	Projek diguna secara menyeluruh di PTJ	Projek turut diguna oleh PTJ lain	Projek diguna pada peringkat Universiti

Kriteria dan rubrik penilaian **2017**

3
Kriteria



7	ELEMEN		SUB ELEMEN		KRITERIA	RUBRIK PENILAIAN				
	Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan (10%)					1	2	3	4	5
1	Pelaksanaan Inovasi Perkhidmatan	1	Pelaksanaan inovasi termasuk KIK, Inovasi Perkhidmatan dan Projek Lean	1	Bilangan projek yang dilaksana (5%)	1 projek	2 projek	3 projek	4 projek	5 projek dan lebih daripada 5 projek
				2	Pencapaian Projek: Penggunaan & Guna Sama (5%)	Projek diguna oleh pemilik projek sahaja (kumpulan atau individu)	Projek diguna pada peringkat Unit/Seksyen	Projek diguna pada peringkat Jabatan	Projek diguna secara menyeluruh di PTJ	Projek diguna oleh PTJ lain /peringkat Universiti
				3	Pencapaian Projek: Penjimatan Sumber (Masa/Manusia/Kewangan)	Tiada penjimatan	Penjimatan antara 21-49%	Penjimatan ≤ 50%	Penjimatan antara 51-89%	Penjimatan antara 90 - 100%



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

Terima Kasih | *Thank You*