

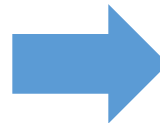


UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
A G R I C U L T U R E • I N N O V A T I O N • L I F E

Agenda 4 (a)
PERUBAHAN ISU LUARAN DAN DALAMAN
UNIVERSITI YANG RELEVAN DENGAN SISTEM
PENGURUSAN KUALITI

LAPORAN KETUA BAHAGIAN
BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI PERKHIDMATAN, CQA

UPM perlu **menentukan isu luaran dan dalaman** yang relevan untuk mencapai hasil yang dihasratkan dalam Sistem Pengurusan Kualiti serta perlu **dipantau dan dikaji** maklumat isu ini sebagaimana **keperluan Standard Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015** klausa 4.1, Memahami Organisasi dan Konteksnya



4 Konteks organisasi

4.1 Memahami organisasi dan konteksnya

Organisasi hendaklah menentukan isu luaran dan dalaman yang relevan dengan tujuan dan haluan strategiknya serta yang memberi kesan kepada kebolehannya untuk mencapai hasil yang dimaksudkan daripada sistem pengurusan kualitinya.

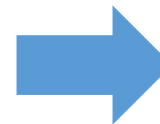
Organisasi hendaklah memantau dan mengkaji semula maklumat tentang isu luaran dan dalaman ini.

NOTA 1. Isu boleh termasuk faktor atau keadaan positif dan negatif untuk dipertimbangkan.

NOTA 2. Memahami konteks luaran boleh dipermudahkan dengan mempertimbangkan isu yang timbul daripada persekitaran undang-undang, teknologi, daya saing, pasaran, budaya, sosial dan ekonomi, sama ada yang berupa antarabangsa, dalam negara, serantau atau tempatan.

NOTA 3. Memahami konteks dalaman boleh dipermudahkan dengan mempertimbangkan isu yang berkaitan dengan nilai, budaya, pengetahuan dan prestasi organisasi.

Perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti **perlu dilaporkan** sebagaimana **klausa 9.3.2**, Input kajian semula pengurusan



9.3.2 Input kajian semula pengurusan

Kajian semula pengurusan hendaklah dirancang dan dijalankan dengan mengambil kira:

- a) status tindakan daripada kajian semula pengurusan yang terdahulu;
- b) perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti;
- c) maklumat tentang prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk trend dalam:
 - 1) kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan;
 - 2) takat pencapaian objektif kualiti;
 - 3) prestasi proses dan keakuratan produk dan perkhidmatan;
 - 4) ketakakuran dan tindakan pembetulan;
 - 5) hasil pemantauan dan pengukuran;
 - 6) keputusan audit;
 - 7) prestasi penyedia luar;



Pada tahun 2018 pernyataan Isu Luaran dan Dalaman yang relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti telah **mula dikenal pasti sebagaimana keperluan Standard baharu** Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015. Seterusnya, untuk tahun 2019 pernyataan **isu luaran dan dalaman yang sama** juga telah dilaporkan oleh PTJ.

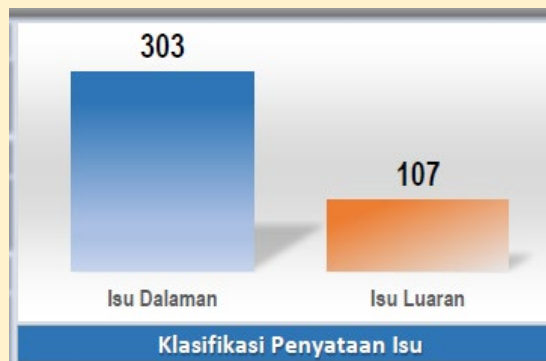
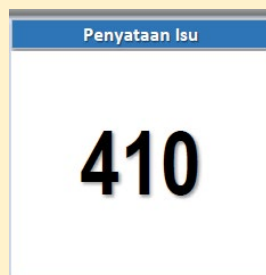
Manakala tahun 2020, UPM telah mengenal pasti semula isu luaran dan dalaman berdasarkan tindakan berikut:

- (1) **Gugur/Hapus**, bagi isu luaran dan dalaman :
 - a) Tahap **penilaian risiko adalah 'Rendah'** selama **2 tahun berturut-turut**, akan digugurkan pada tahun berikutnya;
 - b) **Tidak relevan** dengan operasi Pusat Tanggungjawab.
- (2) **Kekal**, bagi isu luaran dan dalaman:
 - a) Tahap **penilaian risiko 'Rendah'** dengan tindakan sedia ada yang terkawal dan masih dalam tempoh pemantauan **2 tahun**;
 - b) Tahap **penilaian risiko 'Sederhana' dan 'Tinggi'**, dengan kawalan sedia ada dan strategi tindakan yang masih relevan dan dalam tempoh tindakan pelaksanaan.
- (3) **Tambah/baru**, bagi isu luaran dan dalaman:
 - a) baru dikenal pasti yang **relevan** dengan operasi Pusat Tanggungjawab berdasarkan **isu/situasi semasa**.

JUMLAH ISU LUARAN DAN DALAMAN UPM TAHUN 2019 & 2020

2020

**Jumlah pernyataan isu
keseluruhan
71 PTJ**



Fakulti / Sekolah / Akademi		
138		
Institut	Pusat	Pejabat
62	104	33
Bahagian	Kolej	Perkhidmatan
17	38	18

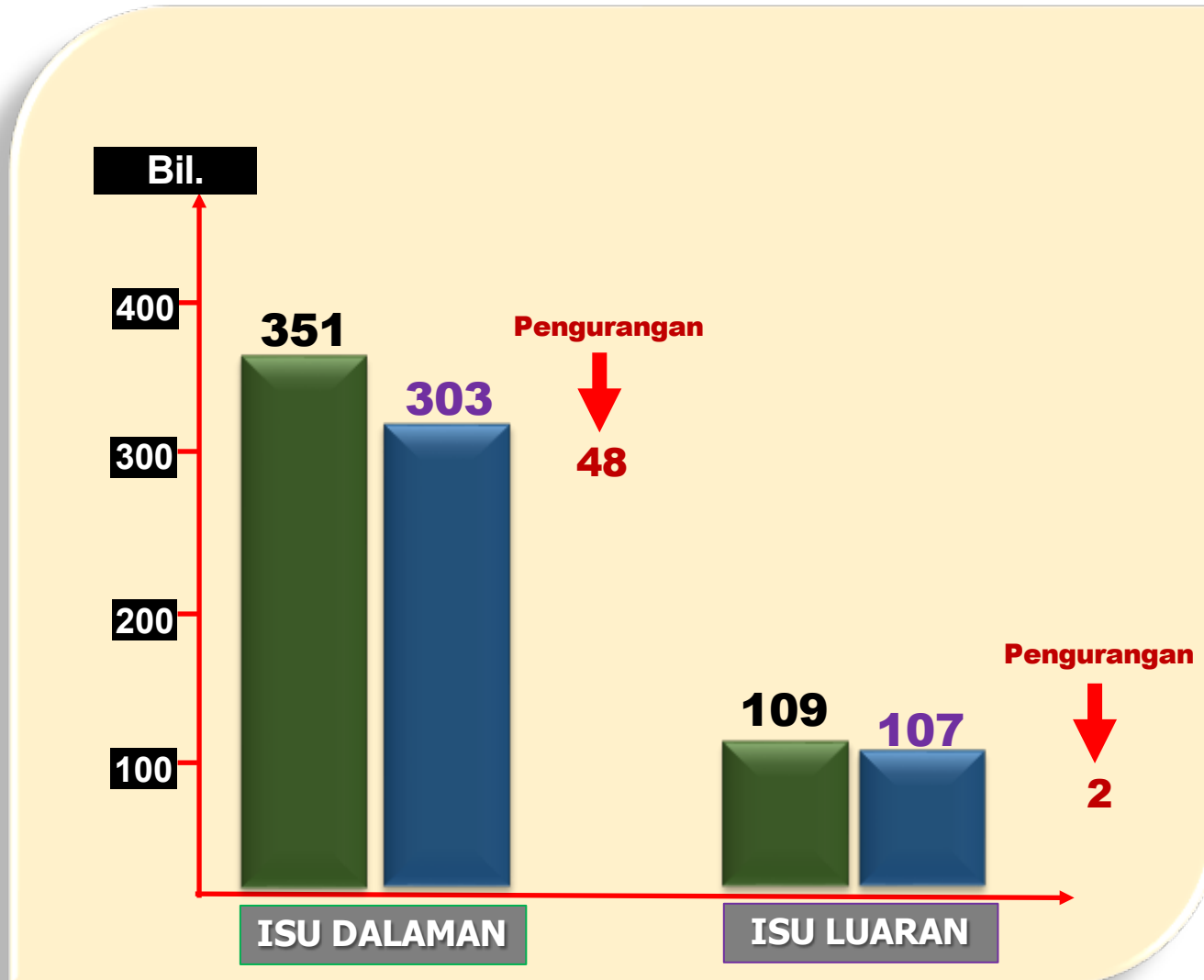
2019

**Jumlah pernyataan isu
keseluruhan
71 PTJ**



Fakulti	Sekolah	Akademi
113	11	2
Institut	Pusat	Pejabat
77	104	38
Bahagian	Kolej	Perkhidmatan
25	54	36

PERBANDINGAN ISU LUARAN DAN DALAMAN UPM TAHUN 2019 & 2020



Nota



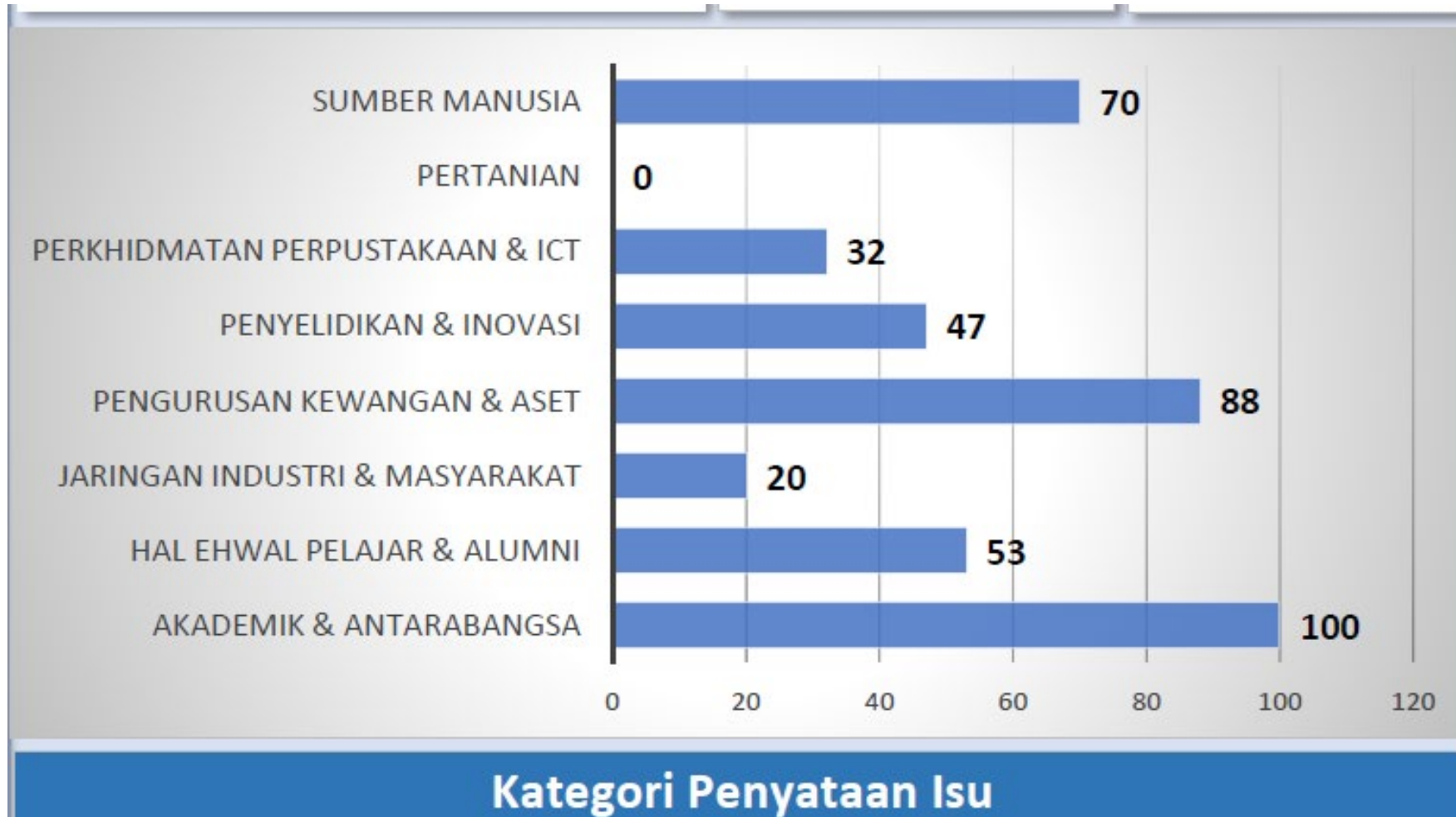
Tahun 2019

Tahun 2020



Pernyataan isu luaran dan dalaman yang dikenal pasti oleh PTJ, telah **dibincang dan disahkan di peringkat PTJ** masing-masing

JUMLAH ISU MENGIKUT BIDANG UTAMA KPI UPM (TAHUN 2020)



Isu baharu tahun 2020 telah dikenal pasti oleh Pusat tanggungjawab (PTJ) iaitu berkaitan **penularan wabak COVID-19**. Secara ringkasnya, isu ini telah mengakibatkan perkara berikut:

1. Penangguhan audit badan pensijilan ISO di UPM;
2. Kelewatan proses kelulusan akreditasi program;
3. Jangkitan penyakit dari pesakit berisiko tinggi ke pesakit lain/staf menyebabkan pelanggan dan anggota terdedah kepada jangkitan silang;
4. Aktiviti utama tidak dapat dilaksanakan mengikut jadual/ perancangan disebabkan polisi/ norma kerja telah berubah dan pertambahan skop baharu;
5. Pemberian perkhidmatan / penggunaan prasarana tertentu dihadkan;
6. Agihan bilik pelajar di kolej kediaman tidak berjalan dengan lancar;
7. Kekurangan mendapat tempahan bagi sewaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan akibat penularan wabak COVID19 menyebabkan PTJ tidak cukup peruntukan untuk membayar gaji staf kontrak serta melaksanakan aktiviti kebudayaan;
8. Kemasukan pelajar antarabangsa dan tempatan tidak mencapai sasaran ditetapkan oleh PTJ;
9. Aktiviti pengajaran dan pembelajaran (PdP) yang dilakukan secara atas talian semasa pandemik Covid-19 menyebabkan pelajar yang mempunyai masalah capaian internet mengalami kesukaran untuk menyertai aktiviti PdP;
10. Risiko kenaikan harga barang dan kekangan kewangan bekalan perkhidmatan & PdP;
11. Kelewatan bayaran bantuan kewangan pelajar *outbound*;
12. Sumber kewangan industri yang berkurangan menyebabkan program/projek jaringan industri kurang dilaksanakan;
13. Permintaan terhadap sewaan tapak khemah/rumah tamu/bot dan benih udang galah/ketam renjung berkurangan;
14. Limitasi aktiviti;
15. Kurang rakan industri yang menyatakan hasrat untuk melesenkan teknologi universiti kerana faktor kekangan ekonomi.



PTJ telah mengenal pasti kawalan sedia ada dan strategi tindakan untuk dilaksanakan bagi mengawal risiko isu ini

Mesyuarat diminta mengambil makluman dan perhatian:

1. **Keperluan pelaporan perubahan isu luaran dan dalaman** yang relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti adalah bagi mematuhi keperluan Standard ISO 9001:2015;
2. **Bilangan isu luaran dan dalaman** bagi operasi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS);
3. **Perbandingan isu luaran dan dalaman** bagi tahun 2019 dan 2020 yang menunjukkan penurunan bilangan isu;
4. **Pengenalpastian isu baharu** tahun 2020 yang merangkumi isu global berkaitan penularan wabak COVID-19 yang memberi risiko kepada Universiti, serta tindakan PTJ melaksanakan kawalan dan strategi tindakan.