

AGENDA 6.2: KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

(a) QMS

(b) ISMS

MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP)
ISO QMS & ISMS UPM TAHUN 2025

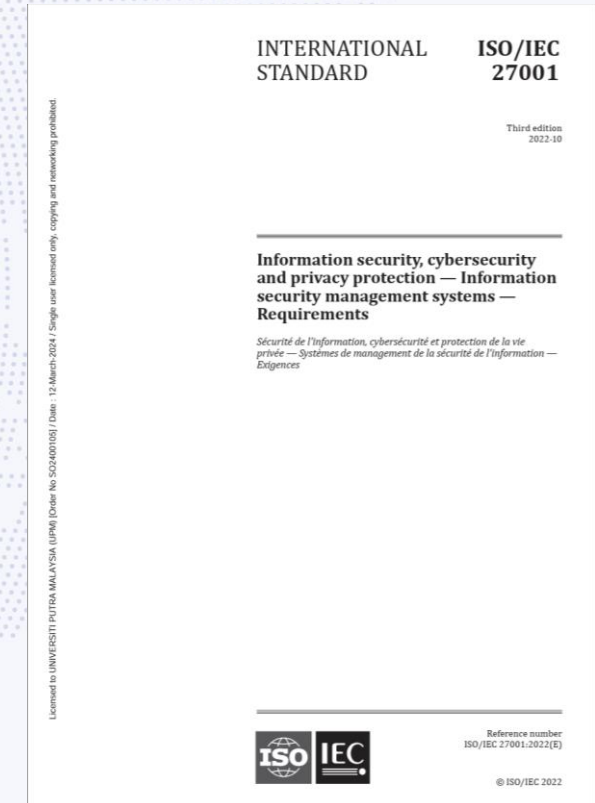
19 OGOS 2025 | 9.00 PAGI | DEWAN SENAT,
BANGUNAN CANSELORI PUTRA

Berilmu Berbakti Pertanian • Inovasi • Kehidupan



Ketidakakuran dan tindakan pembetulan
dilaksana berdasarkan keperluan klausa
10.2 Standard

**Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO
9001:2015** dan
**Sistem Keselamatan Maklumat (ISMS)
ISO/IEC 27001:2022**,
dan perlu dilaporkan dalam MKSP bagi
mematuhi Klausa 9.3.



Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)

1. Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM yang tidak mencapai sasaran
2. Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras yang tidak mencapai sasaran
3. Piagam Pelanggan yang tidak mencapai sasaran
4. Aduan Pelanggan (u-respons dan biro/luar)
5. Laporan Ketakakuran (NCR) Audit SIRIM
6. Laporan Ketakakuran (NCR) Audit Dalaman

Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)

1. Objektif ISMS yang tidak mencapai sasaran
2. Aduan Pelanggan/pihak berkepentingan berkaitan ISMS
3. Laporan Ketakakuran (NCR) Audit SIRIM
4. Laporan Ketakakuran (NCR) Audit Dalaman

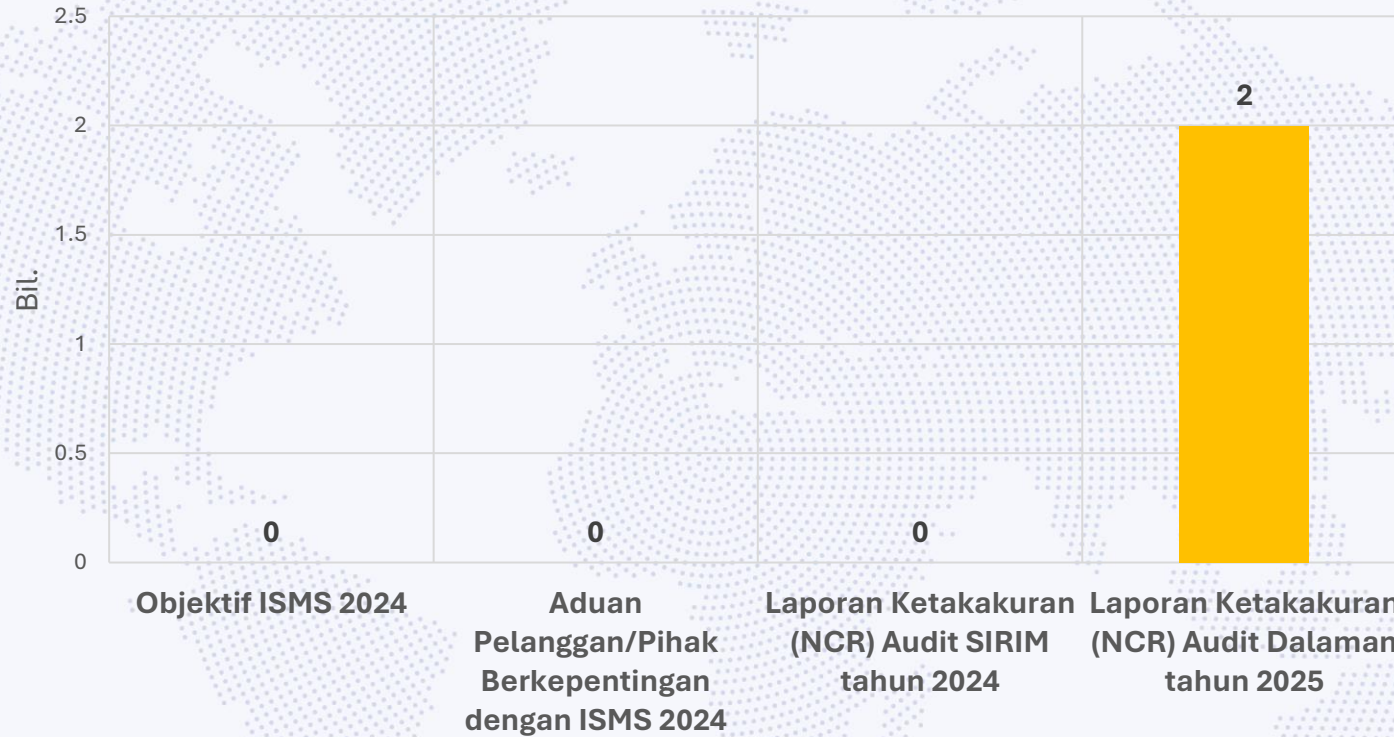
Bilangan Ketakakuran /Tidak mencapai sasaran (QMS)



392

Tindakan pembetulan dikenal pasti dan **diambil tindakan** bagi memastikan sasaran yang ditetapkan adalah **tercapai** atau ketidakakuran **tidak berulang**.

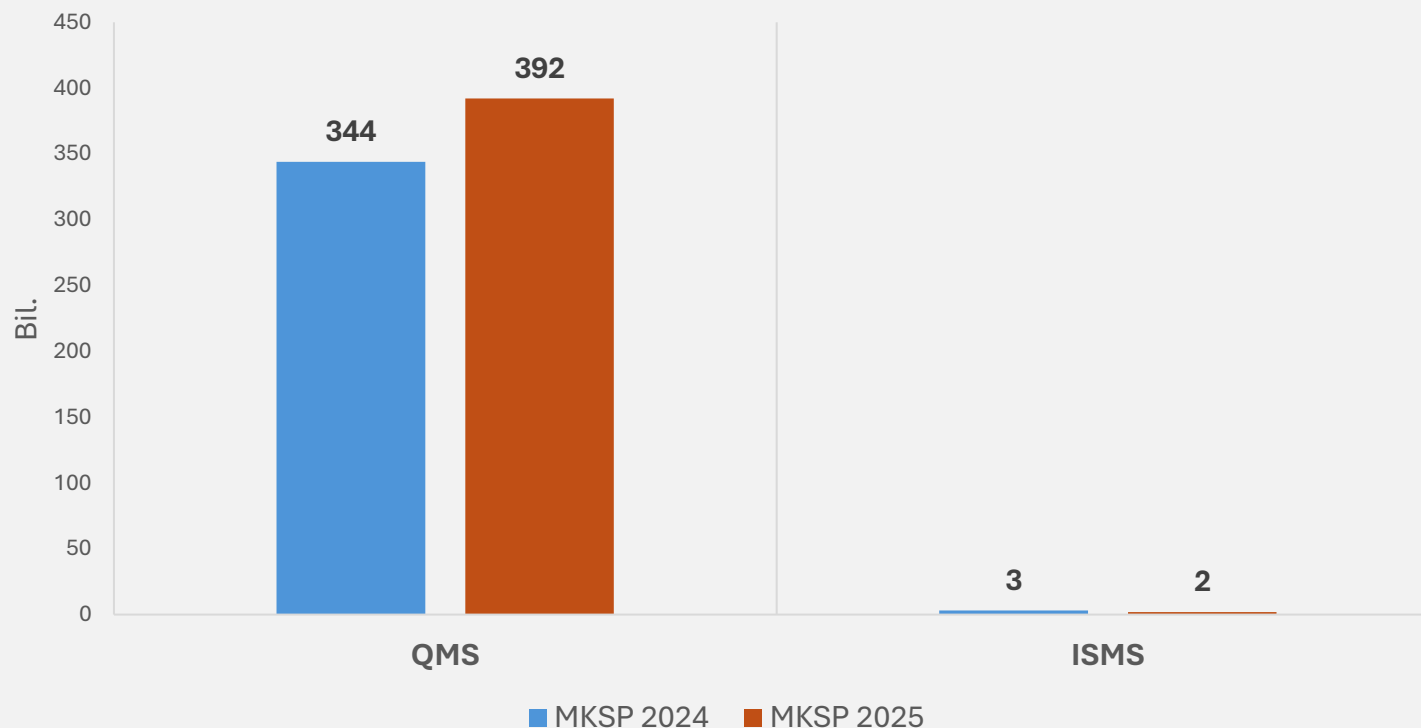
Bilangan Ketakakuran /Tidak mencapai sasaran (ISMS)



2

Tindakan pembetulan dikenal pasti dan **diambil tindakan** bagi memastikan sasaran yang ditetapkan adalah **tercapai** atau ketidakakuran **tidak berulang**.

Perbandingan Laporan Ketakakuran MKSP 2024 dan MKSP 2025



1. Terdapat peningkatan pada bilangan laporan ketakakuran pada MKSP 2025 berbanding MKSP 2024 bagi QMS (peningkatan ketara pada bilangan aduan pelanggan – sumber u-respon dan Biro Pengaduan Awam/kementerian/agensi luar)
2. Tiada perubahan yang ketara pada bilangan laporan ketakakuran pada MKSP 2025 berbanding MKSP 2024 bagi ISMS.

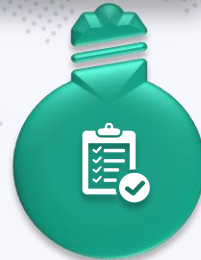
Bengkel KPI UPM



Kekerapan: 4 kali/tahun

Pemantauan: • KPI UPM

Mesyuarat JK Kualiti UPM



3 kali/tahun

- Pelan Tindakan Peringkat Fungsian & Aras UPM
- Piagam Pelanggan UPM
- Aduan Pelanggan UPM
- Penemuan Audit SIRIM
- Penemuan Audit Dalaman

Mesyuarat JK Kerja ISMS



2 kali/tahun

- Objektif ISMS
- Aduan Pihak Berkepentingan ISMS

Mesyuarat Pengurusan PTJ



Mengikut takwim PTJ

- Pelan Tindakan Peringkat Fungsian & Aras Peneraju
- Piagam Pelanggan PTJ
- Aduan PTJ
- Penemuan Audit SIRIM PTJ
- Penemuan Audit Dalaman PTJ

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan diminta mengambil maklum dan perhatian:

1. **keperluan melaksanakan tindakan pembetulan** bagi ketakakuran yang berlaku dan melaporkan dalam MKSP bagi mematuhi keperluan Standard QMS MS ISO 9001:2015 dan ISMS MS ISO/IEC 27001:2022;
2. **bilangan ketakakuran** yang direkodkan pada MKSP 2025 adalah sebanyak **392 ketakakuran QMS** dan **2 ketakakuran ISMS**;
3. **tindakan pembetulan yang telah dikenal pasti** dipantau secara berkala melalui Bengkel Pencapaian KPI UPM, Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM, Mesyuarat Jawatankuasa Kerja ISMS dan Mesyuarat Pengurusan di PTJ.



Pertanian • Inovasi • Kehidupan
Berilmu Berbakti

Terima Kasih