

ISU LUARAN DAN DALAMAN

..sebagaimana
keperluan
klausu 9.3.2,
ISO 9001:2015,
input kajian
semula

9.3 Management review

9.3.1 General Top management shall review the organization's quality management system, at planned intervals, to ensure its continuing suitability, adequacy, effectiveness and alignment with the strategic direction of the organization.

9.3.2 Management review inputs The management review shall be planned and carried out taking into consideration:

- a) the status of actions from previous management reviews;
- b) changes in external and internal issues that are relevant to the quality management system;
- c) information on the performance and effectiveness of the quality management system, including trends in:
 - 1) customer satisfaction and feedback from relevant interested parties;
 - 2) the extent to which quality objectives have been met;
 - 3) process performance and conformity of products and services;
 - 4) nonconformities and corrective actions;
 - 5) monitoring and measurement results;
 - 6) audit results;
 - 7) the performance of external providers;
- d) the adequacy of resources;
- e) the effectiveness of actions taken to address risks and opportunities (see 6.1);
- f) opportunities for improvement.

FOKUS MKSP 2017:

Rujuk keperluan standard klausu 4.1,
dan Manual Kualiti, perkara 4.1-
menentukan isu luaran dan isu dalaman

Klausu 4.1 ISO 9001:2015
Penentuan isu luaran & isu
dalaman yang relevan dengan
matlamat dan arah tuju strategik
& memberi kesan kepada
pencapaian keputusan SPK yang
dihasarkan

Dan laporan perubahan isu dalaman dan isu
luaran akan dilaporkan pada MKSP
berikutnya

:AGENDA 4 - ISU LUARAN DAN DALAMAN

UPM telah menentukan isu dalaman dan isu luaran yang relevan terhadap matlamat dan arah tuju strategik pada 7,8,15 & 16 Februari 2017)



Bengkel Semakan dan Pengemaskinian Dokumen

(Semakan Skop Berasaskan Klausula 4.1, 4.2, 4.3 & 5.2) pada 7,8, 15 & 16 Februari 2017

Dokumen isu luaran & isu dalaman dan siapa pihak berkepentingan & apa yang mereka perlukan telah dikenalpasti dan ditentukan mengikut kumpulan entiti/PTJ, iaitu:

- a) Pejabat Naib Canselor
- b) Pejabat TNCAA
- c) Pejabat TNC HEPA
- d) Pejabat TNC PI
- e) Pejabat TNCJINM
- f) Entiti Sokongan



SENARAI SEMAK KEPATUHAN STANDARD

Klausa	Maklumat Klausa	Senarai Semak
4.1	Memahami Organisasi dan Konteksnya Organisasi hendaklah menentukan <u>isu luaran dan dalaman</u> yang relevan terhadap matlamat dan arah tuju strategik, dan yang memberi kesan kepada kemampuannya mencapai keputusan sistem pengurusan kualiti yang disasar/hasratkan	1. <u>Isu luaran dan dalaman ditentukan?</u> ☐ 2. Kenalpasti keputusan sistem pengurusan kualiti yang disasar/hasratkan? (senarai dan sasaran KPI UPM/KPT) ☐
4.2	Memahami Keperluan dan Ekspektasi Pihak Berkepentingan Organisasi hendaklah menentukan pihak berkepentingan dan keperluan pihak berkepentingan yang relevan dengan SPK & hendaklah memantau dan menyemak maklumat berkenaan	1. Siapa pihak berkepentingan dan apa keperluan mereka? ☐ 2. Semakan pihak berkepentingan dan keperluan mereka terhadap UPM secara berkala (JKKualiti- peetengahan tahun & akhir tahun) ☐
4.3	Menentukan Skop Sistem Pengurusan Kualiti Organisasi hendaklah menentukan sempadan dan kebolegunaan (applicability) SPK <u>untuk menentukan skopnya</u> . Skop SPK hendaklah tersedia (available) dan dikekalkan (maintained) sebagai maklumat yang didokumenkan Skop SPK hendaklah menyatakan jenis produk & perkhidmatan yang dirangkumi	1. Menentukan skop SPK ? ☐ 2. Ambil kira 4.1 & 4.2 dalam menentukan skop? ☐ 1. Skop didokumenkan? ☐ 1. Jenis produk & perkhidmatan dinyatakan dalam skop? ☐

Maklumat isu dalaman dan isu luaran ini dijadikan lampiran di dalam **Manual Kualiti** : PTJ, Skop SPK dan Proses Utama, Isu Dalaman & Isu Luaran dan Pihak Berkepentingan (halaman 1-82)

RUJUK:



**Dokumen Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001 Universiti Putra Malaysia
- Pengurusan (PGR)**

Bil.	Kod Dokumen	Nama Dokumen	No. Isu	No. Semakan	Tarikh Kuatkuasa	Papar
1.		Manual ISO				
1.	UPM/PGR/MK	MANUAL KUALITI	03	02	20-06-2017	[Papar]



**Lampiran 1 a-h:
PTJ, Skop SPK dan Proses Utama, Isu Dalaman &
Isu Luaran dan Pihak Berkepentingan (halaman 1-82)**

:AGENDA 4 - ISU LUARAN DAN DALAMAN

UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

MESYUARAT
JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-36 (KHAS)

Agenda 2:
Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) ISO 9001:2015:

**(iv) Tindakan pada Peringkat Pengurusan ISO Terhadap Status
Pelaksanaan Peralihan ISO 9001:2008 kepada ISO 9001:2015**

BERILMU BERBAKTI | www.upm.edu.my

Mesyuarat JKKualiti
kali ke 36,
pada 10 Ogos 2017

[illegible]

..senarai semak mengikut klausa dan sub klausa, seperti di lampiran

Cadangan Tindakan Tambahbaik:

Semakan/Pemantauan berkala isu luaran & isu dalaman dan pihak berkepentingan sekali setahun (setiap akhir tahun, dan dibawa dalam pelaporan JKKualiti Kali Pertama pada tahun berikutnya)

SYOR

Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dimohon **mengambil perhatian** berhubung:

1. maklumat isu luaran dan isu dalaman yang telah dikenalpasti/ditentukan dalam membuat perancangan SPK, dan dipaparkan dalam portal eISO;
2. maklumat isu luaran dan isu dalaman telah dibentang untuk perhatian terhadap tindakan susulan dalam Jawatankuasa Kualiti kali ke 36 yang bersetuju agar cadangan tindakan tambahbaik yang akan dilaksanakan, iaitu:

Semakan/Pemantauan berkala isu luaran & isu dalaman dan pihak berkepentingan sekali setahun (setiap akhir tahun, dan dibawa dalam pelaporan JKKualiti Kali Pertama pada tahun berikutnya; dan

3. laporan **perubahan** isu dalaman dan isu luaran akan dilaporkan pada MKSP berikutnya

TERIMA KASIH