



**Universiti
Putra
Malaysia**

KURSUS KESEDARAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) ISO 9001:2015 & PELAKSANAAN AUDIT DALAMAN

PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSELOR (HAL EHWAL PELAJAR & ALUMNI)

12 APRIL 2021 | 9.30pg – 12.30 tghri | MENERUSI APLIKASI ZOOM

 UniPutraMalaysia

 @uputramalaysia

 uniputramalaysia

 universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

Sesi

1

Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015

Oleh:

Pn. Haslida Hassan

Ketua Bahagian Pengurusan
Kualiti Perkhidmatan, Pusat
Jaminan Kualiti (CQA)

1.1 Pengenalan & Pensijilan ISO 9001

1.2 Pelaksanaan ISO 9001 di UPM

1.3 Dokumentasi ISO di UPM

1.4 Pengurusan Risiko Operasi UPM

Sesi

2

Pelaksanaan Audit Dalaman

Oleh:

Pn. Rozi Tamin

Ketua Seksyen Audit Kualiti,
Bahagian Pengurusan
Kualiti Perkhidmatan, CQA





Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015

1.1 Pengenalan & Pensijilan ISO 9001:2015





Apa itu ISO?

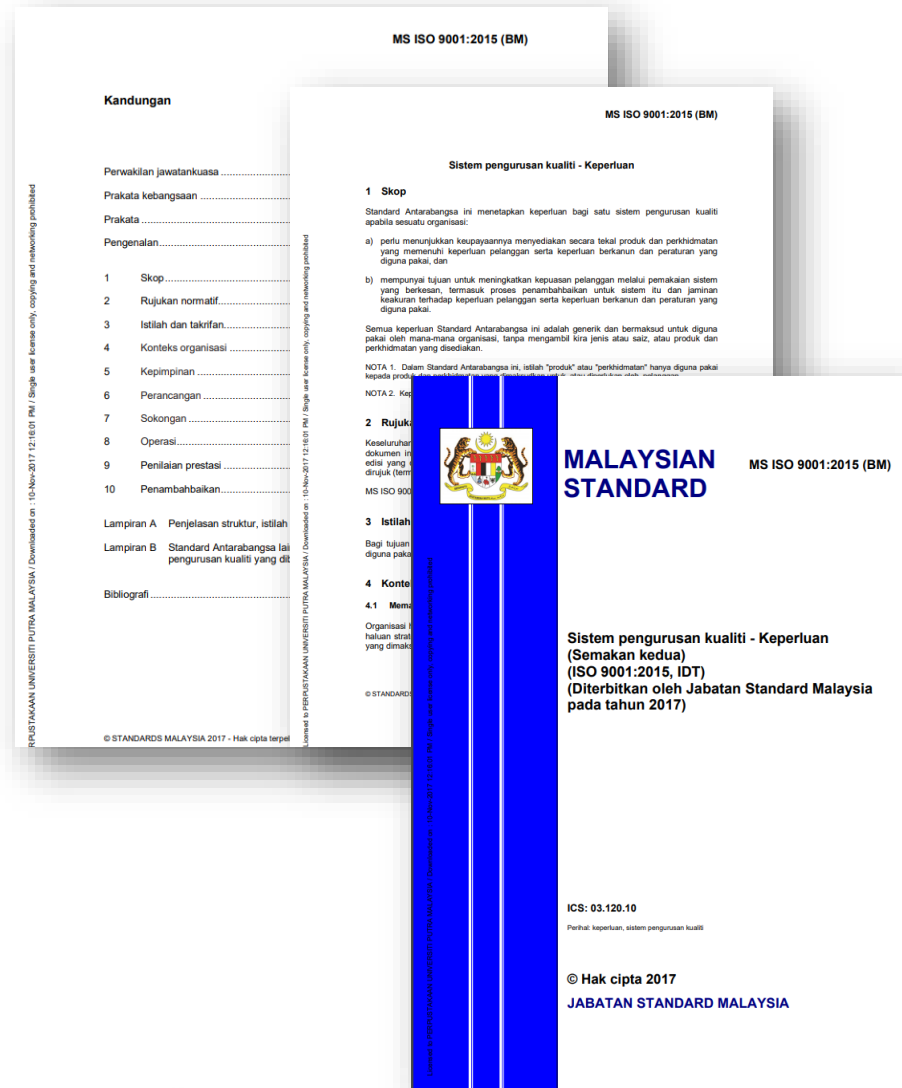
International Organisation for Standardization

- Badan bukan kerajaan (**NGO**) yang menggabungkan organisasi-organisasi pengiktiraf daripada seluruh dunia (termasuk Jabatan Standard Malaysia).
- Ditubuhkan pada **1947**
- Berpusat di **Geneva**, Switzerland
- Membangunkan lebih daripada **18,000 piawaian (Standard)** untuk semua dimensi pembangunan mampan: ekonomi, alam sekitar dan masyarakat. Contoh:
 - ISO 9001 – Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)
 - ISO 14001 – Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS)
 - ISO 27001 – Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)

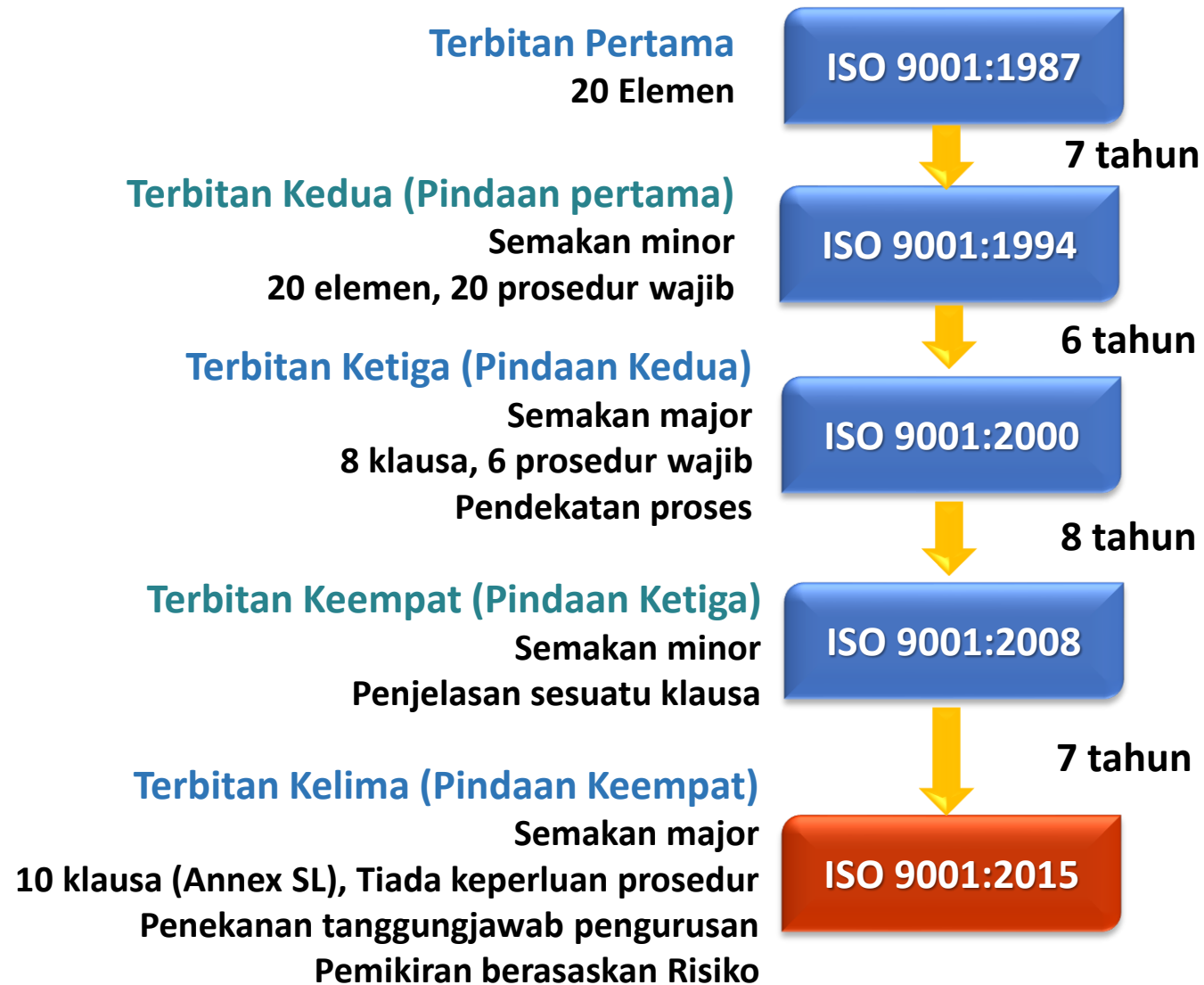


Apa itu Standard ISO 9001:2015 ?

- **Panduan & keperluan** untuk mewujudkan **Sistem Pengurusan Kualiti** setiap organisasi.
- **Dikaji semula/disemak** setiap **5 tahun** untuk menentukan sama ada standard perlu dikekal/dipinda/dibatalkan.



Sejarah Pembangunan Standard ISO 9001



Prinsip Kualiti MS ISO 9001:2015



Bil.	Prinsip	Penjelasan
1	Fokus Pelanggan	Fokus utama pengurusan kualiti perlulah menjurus kepada memenuhi keperluan pelanggan dan memacu kepada pencapaian melebihi jangkaan pelanggan.
2	Kepimpinan	Pemimpin pada setiap peringkat hendaklah menggalakkan dan melibatkan semua warga organisasi dalam menetapkan tujuan dan hala tuju objektif kualiti organisasi. Tujuan dan hala tuju tersebut perlulah selari dan saling berhubung kait pada setiap peringkat.
3	Pelibatan Orang	Kekompetenan, pemberian kuasa kepada warga organisasi dan pelibatan mereka pada setiap peringkat diperlukan bagi meningkatkan keupayaan organisasi untuk mencipta dan menyampaikan nilai.
4	Pendekatan Proses	Keputusan yang konsisten dan seperti jangkaan akan lebih mudah dicapai apabila proses saling berkait difahami dan diuruskan.
5	Penambahbaikan	Organisasi hendaklah sentiasa memberikan fokus dalam penambahbaikan berterusan.
6	Pembuatan Keputusan Berasaskan Bukti	Keputusan yang dibuat berasaskan analisis dan penilaian data serta maklumat lebih berkeupayaan untuk memberikan keputusan seperti yang dikehendaki.
7	Pengurusan Perhubungan	Organisasi hendaklah mengenal pasti dan menguruskan secara bijak faedah dan hubungan dengan pihak berkepentingan untuk mengekalkan kecemerlangan organisasi secara bijak.

Rujukan: Pekeliling Transformasi Pentadbiran Awam Bil. 1
Tahun 2018: Panduan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti
Berasaskan MS ISO 9001:2015 Bagi Agensi Sektor Awam

Faedah Sistem Pengurusan Kualiti



**Operasi kerja
yang sistematik
dan berkualiti**



**Keyakinan
pelanggan dan
stakeholders**



**Pengiktirafan
kebangsaan /
antarabangsa**



**Kelebihan
daya saing**



**Meningkatkan
imej organisasi**



Keperluan Baru dalam Standard MS ISO 9001:2015



Klausa Standard ISO 9001:2015



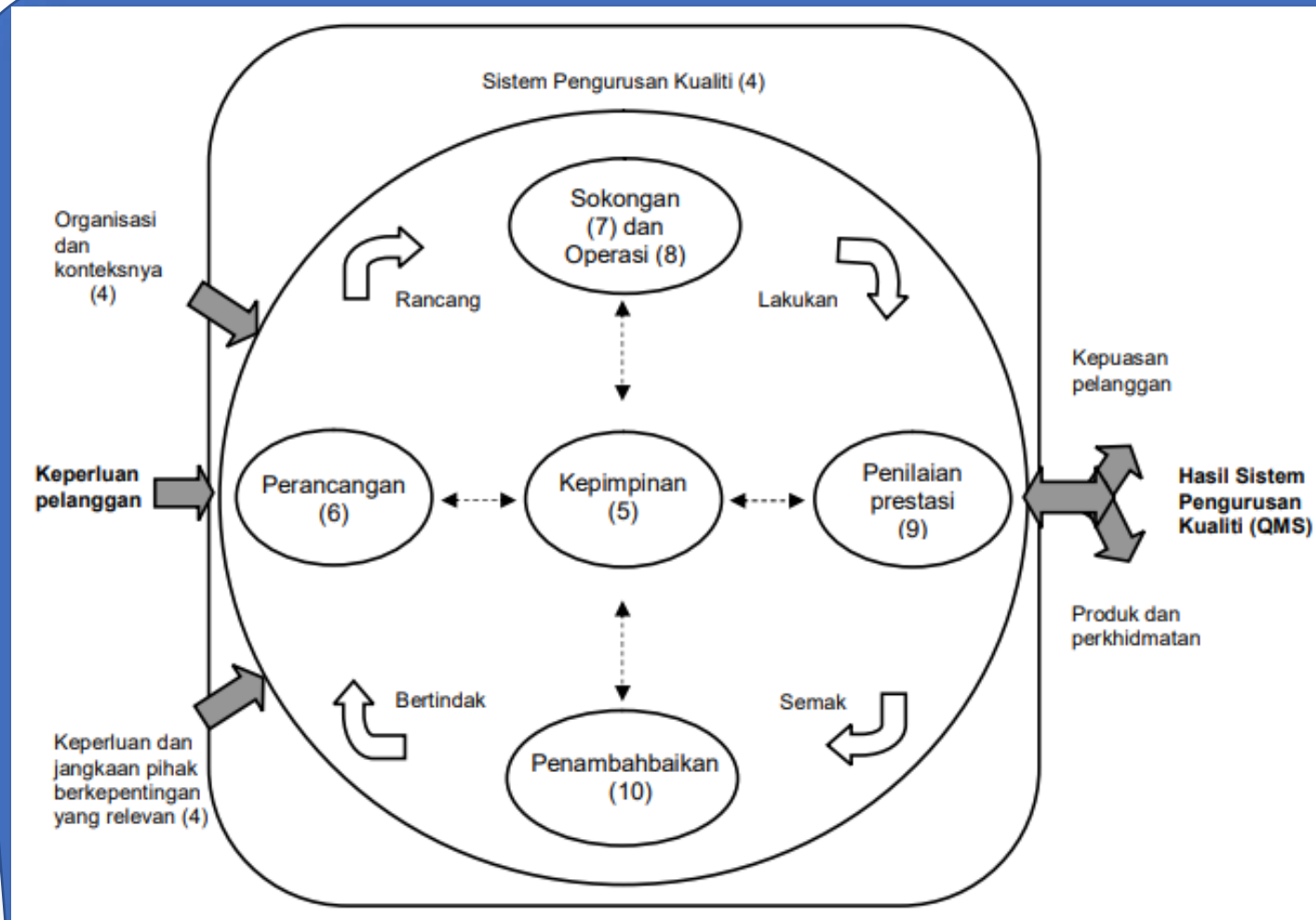
Annex SL:

Menetapkan struktur standard ISO yang sama

iaitu **10 klausa**

(ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013, ISO 14001:2015)

Pendekatan ISO 9001 – Kitaran PDCA

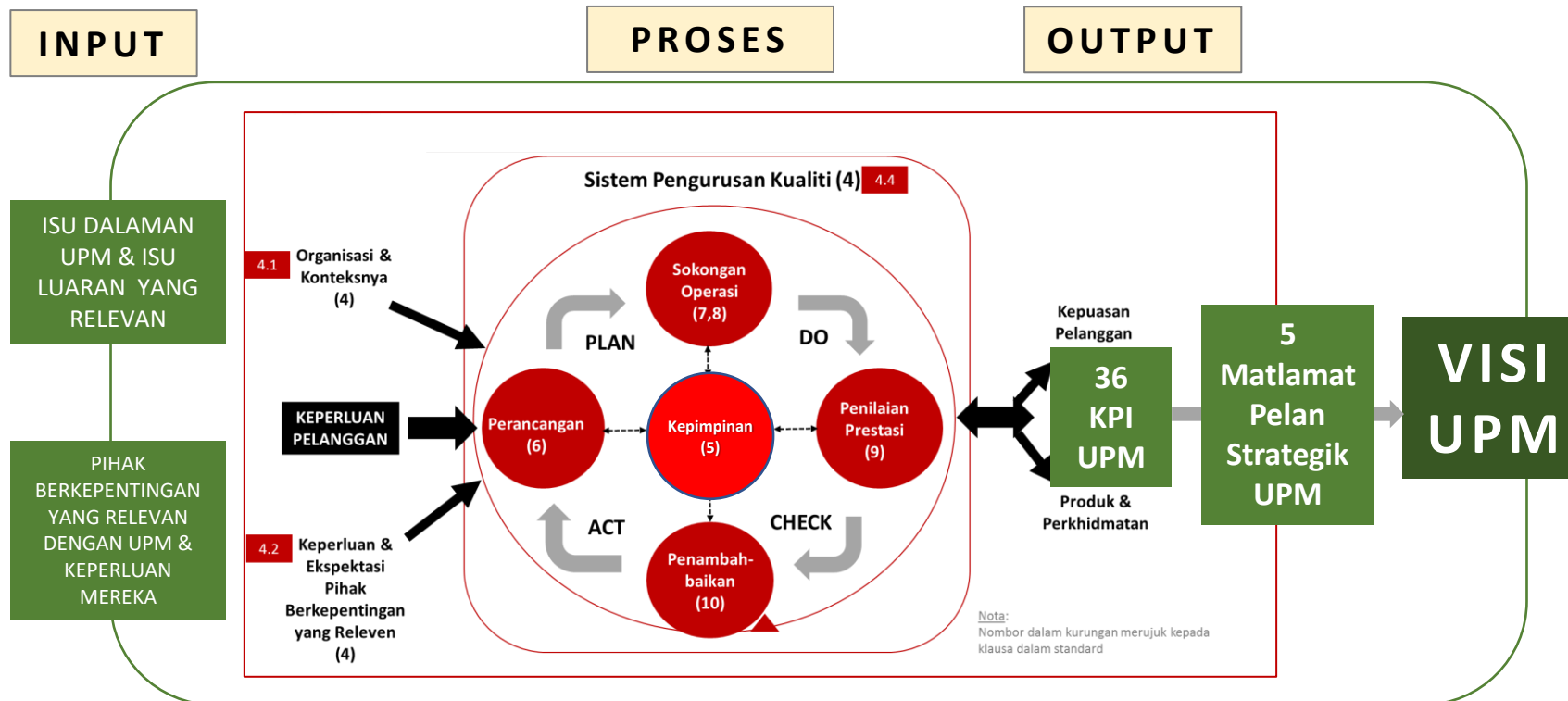


Pemetaan ISO 9001 di UPM

B
E
R
/
K
E
P
E
L
A
N
G
A
N

P
I
H
A
K

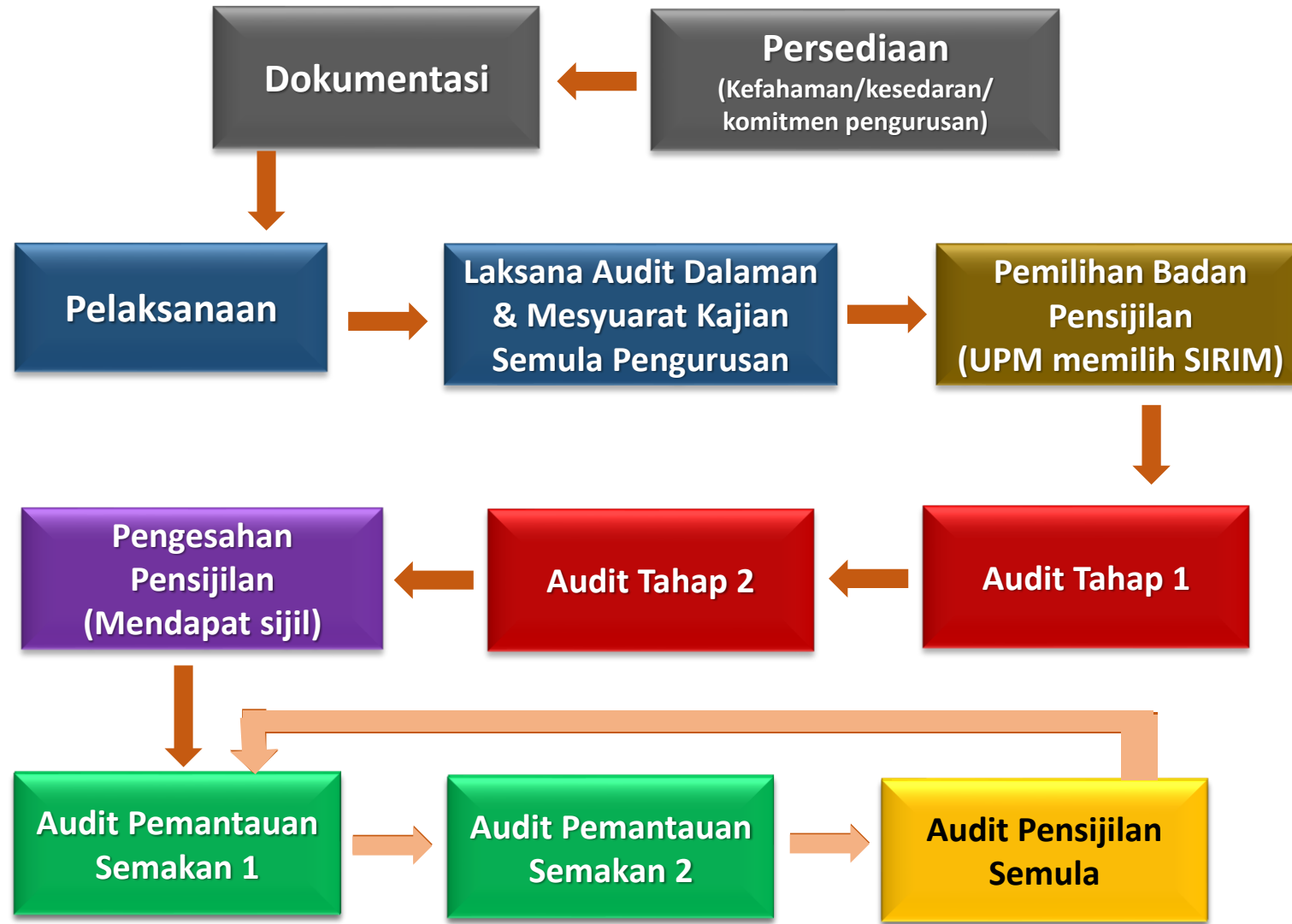
B
E
R
K
E
P
E
N
T
I
N
G
A
N



VISI
Menjadi sebuah universiti bereputasi antarabangsa



Proses Pensijilan ISO 9001



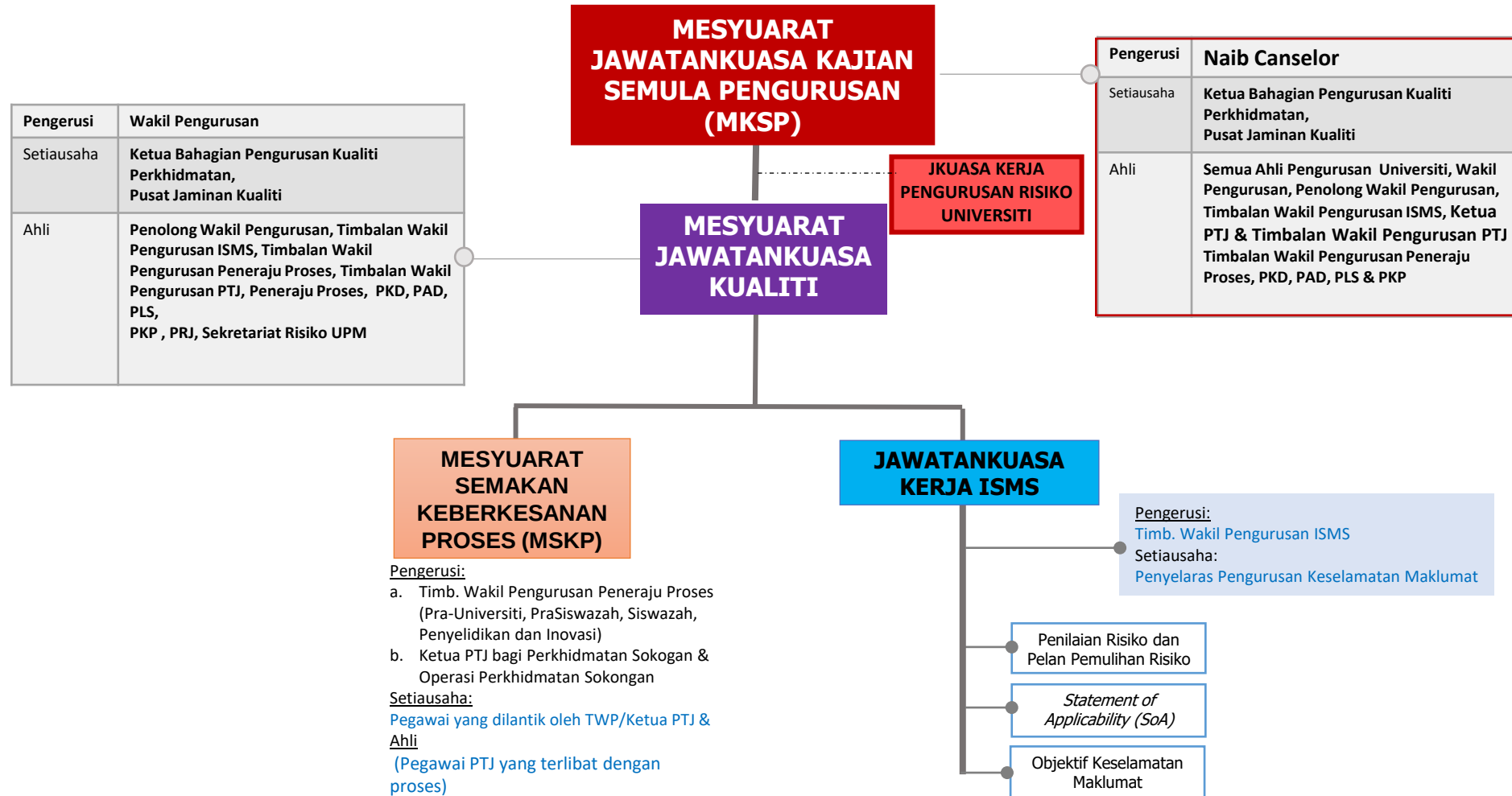


Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015

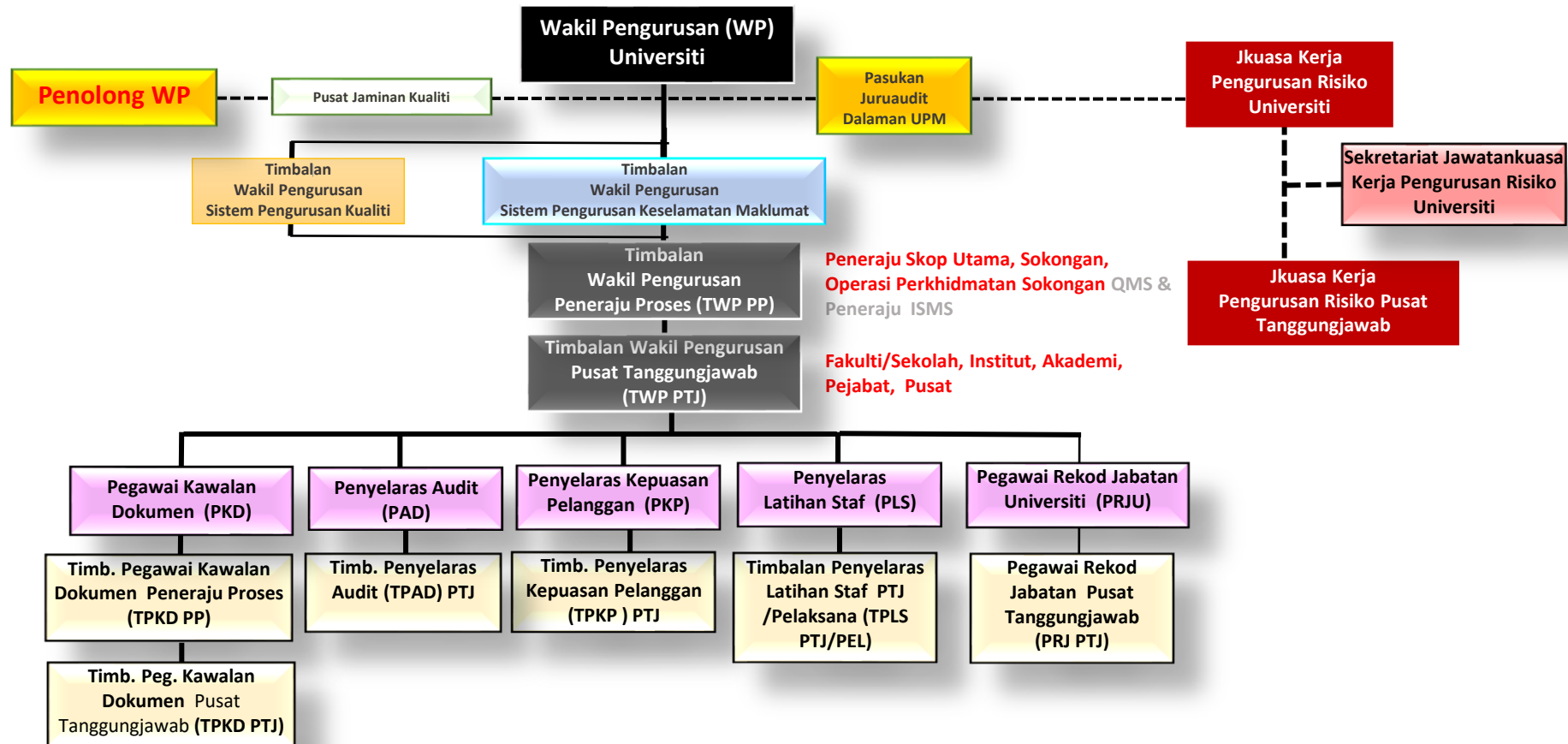
1.2 Pelaksanaan QMS ISO 9001 di UPM



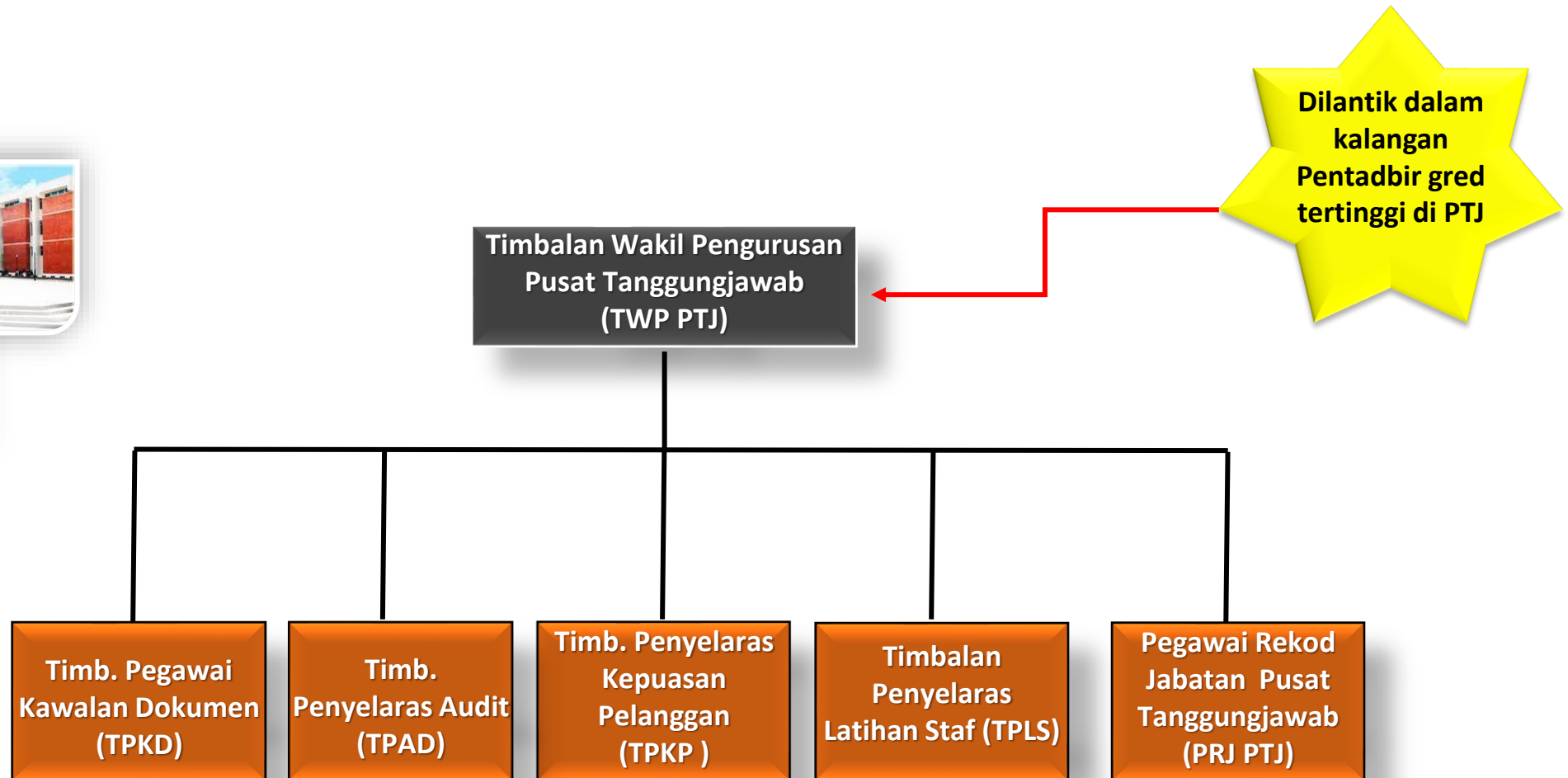
PENGURUSAN & PEMANTAUAN KESELURUHAN SISTEM KUALITI DI UPM



STRUKTUR ORGANISASI JAMINAN KUALITI PERKHIDMATAN UPM



STRUKTUR ORGANISASI JAMINAN KUALITI PERKHIDMATAN DI PTJ



Pensijilan & Logo ISO (MS)

UPM telah mendapat pensijilan melalui SIRIM seperti berikut :

- 1) Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) MS ISO 9001:2015
- 2) Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) MS ISO/IEC 27001:2013
- ~~3) Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) MS ISO 14001:2015~~



CERTIFIED TO ISO 9001:2015
CERT. NO. : QMS 00794

QMS

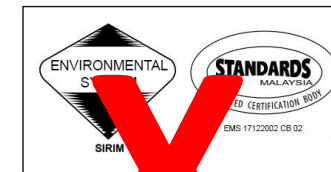
Quality Management Systems



CERTIFIED TO ISO/IEC 27001:2013
CERT. NO. : ISMS 00150

ISMS

Information Security Management Systems



CERTIFIED TO ISO 14001:2015
CERT. NO. : EMS 00706

EMS

Environmental Management Systems

Penamatan
pensijilan EMS
bemula Mac
2020



PENSIJILAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

UPM TELAH
DIPERSIJILKAN DENGAN
SATU PENSIJILAN
ISO 9001 MULAI
TAHUN 2011 HINGGA
KINI.

TAHUN 2021

UPM komited untuk
mengekalkan
pensijilan

ISO 9001:2015



New!

**No.
Pensijilan:
QMS 00794**

**No. Pensijilan lama:
AR 2020**



Pensijilan ISO UPM	
1. Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) MS ISO 9001:2015 [20/8/2018 - 06/07/2021]	
+ SIJIL QMS 00794 - KAMPUS SERDANG	Muat turun
+ SIJIL QMS 00794 - KAMPUS BINTULU	Muat turun
+ IQNeT KAMPUS SERDANG	Muat turun
+ IQNeT KAMPUS BINTULU	Muat turun
+ Sijil Annex MS ISO 9001:2015	Muat turun

Sijil Annex merupakan sijil
bagi setiap PTJ mengikut skop
pensijilan masing-masing

SIJIL ANNEX SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

ANNEX

PENSIJILAN MS ISO 9001:2015 UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

1) PEJABAT NAIB CANCELOR OFFICE OF THE VICE CHANCELLOR

- BAHAGIAN PENTADBIRAN
ADMINISTRATION DIVISION
- PEJABAT PENGURUSAN KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJA
OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH MANAGEMENT OFFICE
- UNIT INTEGRITI
INTEGRITY UNIT
- PEJABAT STRATEGI KORPORAT DAN KOMUNIKASI
CORPORATE STRATEGY AND COMMUNICATIONS OFFICE
- BAHAGIAN AUDIT DALAM
INTERNAL AUDIT DIVISION
- PUSAT JAMINAN KUALITI
CENTRE FOR QUALITY ASSURANCE
- PUSAT PENGURUSAN WAKAF, ZAKAT DAN ENDOWMEN
CENTRE FOR MANAGEMENT OF WAQF, ZAKAT AND ENDOWMENT

Skop Pensijilan
Scope of Certification

PERKHIDMATAN KORPORAT MERANGKUMI PENTADBIRAN, AUDIT KORPORAT, PEMASARAN DAN KOMUNIKASI, PENGURUSAN KESELA PEKERJAAN, PENGURUSAN TATATERTIB PEKERJA, PENGURUSAN SWAAKREDITASI DAN AKREDITASI MAKMAL, DAN PENGURUSAN ENDOWMEN

CORPORATE SERVICES ENCOMPASSES ADMINISTRATION, INTERNAL PLANNING, MARKETING AND COMMUNICATION, OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH MANAGEMENT, EMPLOYEE DISCIPLINARY MANAGEMENT, QUALITY MANAGEMENT OF SELF-ACCREDITATION AND LABORATORY MANAGEMENT OF WAQF, ZAKAT AND ENDOWMENT

2) PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (AKADEMIK DAN ANTARABANGSA) OFFICE OF THE DEPUTY VICE CHANCELLOR (ACADEMIC AND INTERNATIONAL)

- SEKOLAH PENGAJIAN SISWAZAH
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

Skop Pensijilan
Scope of Certification

PENGURUSAN PENGAJIAN SISWAZAH, PEREKAYASAAN DAN PEMBANGUNAN PROGRAM PENDIDIKAN, DAN PERKHIDMATAN PENDIDIKAN UNTUK PUSAT PENGAJIAN SISWAZAH
GRADUATE STUDY MANAGEMENT, EDUCATION PROGRAMME DESIGN AND EDUCATION PROVISION FOR GRADUATE STUDIES

- BAHAGIAN KEMASUKAN DAN BAHAGIAN URUS TADBIR AKADEMIK
DIVISION OF ADMISSION AND DIVISION OF ACADEMIC GOVERNANCE

Skop Pensijilan
Scope of Certification

PENGURUSAN PERKHIDMATAN AKADEMIK PRASISWAZAH
ACADEMIC SERVICE MANAGEMENT FOR UNDERGRADUATES

- PUSAT PEMBANGUNAN AKADEMIK
CENTRE FOR ACADEMIC DEVELOPMENT

Skop Pensijilan
Scope of Certification

- PENGURUSAN PEMBANGUNAN PROFESIONAL PEGAWAI AKADEMIK
- PEMBANGUNAN SISTEM PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN
- PROFESSIONAL DEVELOPMENT OF ACADEMICS
- TEACHING AND LEARNING SYSTEM DEVELOPMENT

- PUSAT ASASI SAINS PERTANIAN
CENTRE OF FOUNDATION STUDIES FOR AGRICULTURAL SCIENCES

Skop Pensijilan
Scope of Certification

PERKHIDMATAN PENDIDIKAN PADA PERINGKAT PRAUNIVERSITI (PROGRAM ASASI UNTUK SAINS PERTANIAN)

10) FAKULTI PERTANIAN FACULTY OF AGRICULTURE

Skop Pensijilan
Scope of Certification

PEMBANGUNAN KURIKULUM PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN PADA PERINGKAT TERTIARI PELAKSANAAN PENYELIDIKAN DAN INOVASI
CURRICULUM DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF RESEARCH AND INNOVATION SERVICES AT TERTIARY LEVEL

IN
RY

PEMBANGUNAN KURIKULUM PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN PADA PERINGKAT TERTIARI PELAKSANAAN PENYELIDIKAN DAN INOVASI
CURRICULUM DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF RESEARCH AND INNOVATION SERVICES AT TERTIARY LEVEL

VETERINARIAN
VETERINARY MEDICINE

PEMBANGUNAN KURIKULUM PENGAJARAN DAN PEMBELAJARAN PADA PERINGKAT TERTIARI PELAKSANAAN PENYELIDIKAN DAN INOVASI
CURRICULUM DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF RESEARCH AND INNOVATION SERVICES AT TERTIARY LEVEL

3) PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (PENYELIDIKAN DAN INOVASI) OFFICE OF THE DEPUTY VICE CHANCELLOR (RESEARCH AND INNOVATION)

- BAHAGIAN PENTADBIRAN
ADMINISTRATION DIVISION
- PUSAT PENGURUSAN PENYELIDIKAN
RESEARCH MANAGEMENT CENTRE
- PUTRA SCIENCE PARK

- PENERBIT
UPM PRESS

Skop Pensijilan
Scope of Certification

PENGURUSAN DAN PELAKSANAAN PENYELIDIKAN DAN INOVASI, PENGURUSAN PATEN HARTA INTELEK, PROMOSI, PRA KOMERSIAL, PENENTUKURAN PERALATAN DAN PENERBITAN

MANAGEMENT AND IMPLEMENTATION OF RESEARCH AND INNOVATION, PATENT INTELLECTUAL PROPERTY MANAGEMENT, PROMOTION, PRE-COMMERCIAL, EQUIPMENT CALIBRATION AND PUBLICATIONS

4) PEJABAT TIMBALAN NAIB CANCELOR (HAL EHWAL PELAJAR DAN ALUMNI) OFFICE OF THE DEPUTY VICE CHANCELLOR (STUDENT AFFAIRS AND ALUMNI)

- PUSAT ALUMNI
ALUMNI CENTRE
- PUSAT PEMBANGUNAN KEUSAHAWANAN DAN KEMAHIRAWANAN GRADUAN
CENTRE OF ENTREPRENEURIAL DEVELOPMENT AND GRADUATE MARKETABILITY
- PUSAT KURIKULUM DAN PEMBANGUNAN PELAJAR
CO-CURRICULUM AND STUDENT DEVELOPMENT CENTRE
- PUSAT SUKAN
SPORTS CENTRE
- BAHAGIAN HAL EHWAL PELAJAR
STUDENT AFFAIRS DIVISION
- BAHAGIAN KAUNSELING UPM
UPM COUNSELLING DIVISION

Skop Pensijilan
Scope of Certification

PENGURUSAN PEMBANGUNAN PELAJAR DAN ALUMNI DAN PERKHIDMATAN KAUNSELING
MANAGEMENT OF STUDENTS DEVELOPMENT AND ALUMNI AND COUNSELLING SERVICES

Sijil Annex

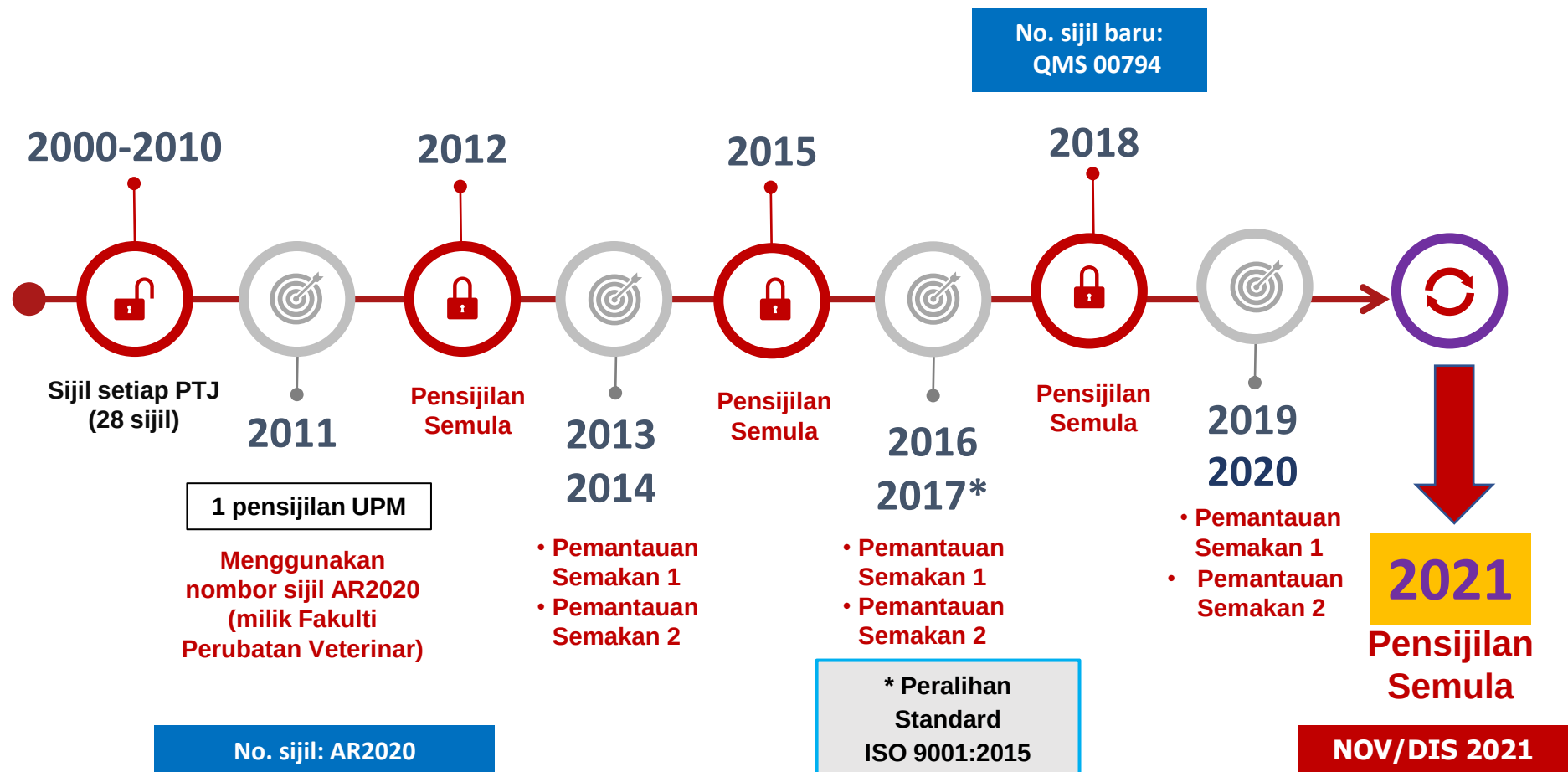
(Rujuk PTJ masing-masing):
Skop pensijilan TNCHEPA

“Perkhidmatan pengajian pendidikan di peringkat tertiary, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, perhubungan industri dan masyarakat, pengurusan pembangunan pelajar dan alumni, dan perkhidmatan korporat”

Skop SPK yang merangkumi semua aktiviti **pengajaran dan pembelajaran** prauniversiti, prasiswazah (kecuali pra persediaan Diploma Sains) dan siswazah, **pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan**, dan **perkhidmatan sokongan**

Skop Pensijilan
setiap PTJ
berdasarkan
sijil Annex

FASA PENGESKALAN PENSIJILAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) ISO 9001 DI UPM





Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015

1.3 Dokumentasi ISO di UPM





7.5 Maklumat didokumentasikan

7.5.1 Am

Sistem pengurusan kualiti organisasi hendaklah termasuk:

- a) maklumat didokumentasikan yang diperlukan oleh Standard Antarabangsa ini;
- b) maklumat didokumentasikan yang ditentukan perlu oleh organisasi bagi keberkesanan sistem pengurusan kualiti.

NOTA. Tahap maklumat didokumentasikan untuk sistem pengurusan kualiti boleh berbeza antara satu organisasi dengan yang lain disebabkan oleh:

- saiz organisasi dan jenis aktiviti, proses, produk dan perkhidmatannya;
- kerumitan proses dan saling tindaknya;
- kekompetenan orang.

**Keperluan dokumentasi
(klausu 7.5.1):**

- 1. Diperlukan oleh Standard**
- 2. Ditentukan oleh organisasi**

1 Skop Sistem Pengurusan Kualiti
(Klausa 4.3)

2 Dasar Kualiti (Klausa 5.2)

3 Objektif Kualiti (Klausa 6.2)

Diperlukan
oleh
Standard

4 Prosedur

**5 Arahan Kerja (SOP)/Garis
Panduan/Dokumen Rujukan lain**

6 Borang/Senarai Semak/Log

Ditentukan
oleh
organisasi

Perlu disediakan &
dikawal
sebagaimana
Standard ISO
9001:2015
(Klausa 7.5)

1 Skop Sistem Pengurusan Kualiti

1.3 Skop SPK

Skop SPK ini merangkumi semua aktiviti pengajaran dan pembelajaran prauniversiti, prasiswazah (kecuali Program Persediaan Diploma Sains) dan siswazah, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, dan perkhidmatan sokongan ('Dokumen Skop Sistem Pengurusan Kualiti dan Pihak Berkepentingan Pusat Tanggungjawab' yang dipautkan pada Portal e-ISO) yang beralamat seperti di bawah:

Lokasi : UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA,
Pejabat Naib Canselor
Universiti Putra Malaysia, 43400 UPM Serdang,
Selangor Darul Ehsan, Malaysia

: Fakulti Sains Pertanian dan Makanan
Universiti Putra Malaysia Kampus Bintulu,
Jalan Nyabau, P.O Box 396, 97008 Bintulu,
Sarawak, Malaysia

**Dinyatakan dalam Manual Kualiti UPM
(UPM/PGR/MK)**

Klausa 4.3

4.3 Menentukan skop sistem pengurusan kualiti

Organisasi hendaklah menentukan sempadan dan kesesuaian sistem pengurusan kualiti untuk mewujudkan skopnya.

Apabila menentukan skop ini, organisasi hendaklah mempertimbangkan:

- a) isu luaran dan dalaman yang dirujuk dalam 4.1;
- b) keperluan pihak yang berkepentingan yang relevan dan dirujuk dalam 4.2;
- c) produk dan perkhidmatan organisasi.

Organisasi hendaklah mengguna pakai semua keperluan Standard Antarabangsa ini jika ia terpakai dalam skop yang ditetapkan dalam sistem pengurusan kualitinya.

Skop sistem pengurusan kualiti organisasi hendaklah tersedia dan diselenggarakan sebagai maklumat didokumentasikan. Skop ini hendaklah menyatakan jenis produk dan perkhidmatan yang diliputinya, dan memberikan justifikasi bagi apa-apa keperluan Standard Antarabangsa yang ditentukan oleh organisasi sebagai tidak terpakai untuk skop sistem pengurusan kualitinya.

Keakuratan terhadap Standard Antarabangsa ini hanya boleh diakui, jika keperluan ditentukan sebagai tidak terpakai, tidak menjejaskan keupayaan atau tanggungjawab organisasi bagi memastikan keakuratan produk dan perkhidmatannya dan peningkatan kepuasan pelanggan.

**"...tersedia dan diselenggarakan
sebagai maklumat
didokumentasikan."**



2

Dasar Kualiti



Dibuat oleh Lembaga Pengarah
Universiti (LPU)

Klausa 5.2

5.2 Dasar

5.2.1 Membangunkan dasar kualiti

Pengurusan atasan hendaklah mewujudkan, melaksanakan dan menyelenggarakan dasar kualiti yang:

- a) sesuai dengan tujuan dan konteks organisasi serta menyokong hala tuju strategiknya;
- b) menyediakan rangka kerja untuk menetapkan objektif kualiti;
- c) mengandungi komitmen untuk memenuhi keperluan berkenaan;
- d) mengandungi komitmen untuk menambah baik secara berterusan sistem pengurusan kualiti.

5.2.2 Mengkomunikasikan dasar kualiti

Dasar kualiti hendaklah:

- a) tersedia dan diselenggarakan sebagai maklumat didokumentasikan;
- b) dikomunikasikan, difahami dan diguna pakai dalam organisasi;
- c) tersedia untuk pihak yang berkepentingan yang relevan, mengikut kesesuaian.



“ tersedia dan diselenggarakan
sebagai maklumat
didokumentasikan.

3 Objektif Kualiti

3 Objektif Kualiti UPM:

- (a) Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM;
- (b) Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras; dan
- (c) Piagam Pelanggan
 - i. Proses Utama Universiti
 - ii. Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan

Klausa 6.2

6.2 Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya

6.2.1 Organisasi hendaklah mewujudkan objektif kualiti pada fungsi, aras dan proses yang relevan yang diperlukan untuk sistem pengurusan kualiti.

Objektif kualiti hendaklah:

- a) tekal dengan dasar kualiti;
- b) boleh diukur;
- c) mengambil kira keperluan yang diterima pakai;
- d) relevan dengan keakuran produk dan perkhidmatan, dan peningkatan kepuasan pelanggan;
- e) dipantau;
- f) dikomunikasikan;
- g) dikemas kini mengikut kesesuaian.

Organisasi hendaklah menyelenggara maklumat didokumentasikan tentang objektif kualiti.

6.2.2 Apabila merancang cara untuk mencapai objektif kualiti, organisasi hendaklah menentukan:

- a) apa yang akan dilakukan;
- b) sumber yang diperlukan;
- c) siapa yang bertanggungjawab;



“ ... menyelenggara maklumat didokumentasikan tentang objektif kualiti.

4

e-iso SISTEM PENGURUSAN ISO
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

SELAMAT DATANG, ROZI BINTI TAMIN



Bil.	Nama Skop	Peneraju Proses (PP)	Pegawai Yang Bertanggungjawab (PYB) Mengikut Skop	Senarai
Pengurusan (PGR)				
1.	Pengurusan (PGR)	- Skop Pengurusan (PGR) - Pusat Jaminan Kualiti (CQA)	- Puan Hadida Hassan (Timbalan Wakil Pengurusan Pusat Tanggungjawab (TWP PTJ)) No Tel : 03-9769 1025 - Puan Shamrizah Shari (Pegawai Kawalan Dokumen (PKD)) No Tel : 03-9769 1511 - Puan Kasmaria Zawawi (Urus setia Induk) No Tel : 03-9769 1485	[Senarai]
Prauniversiti (PRA)				
1.	Prauniversiti (PRA)	- Skop Prauniversiti (PRA) - Pusat Asasi Sains Pertanian	- Tuan Haji Amran Zakaria (Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses (TWP PP)) No Tel : 03-9769 7256 - Puan Che Zailawati Abdul Ghani (Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Peneraju Proses (TPKD PP)) No Tel : 03-9769 6946	[Senarai]
Perkhidmatan Utama (PU)				
1.	Pengajian Prasiswazah	- Skop Utama: Prasiswazah (PU-PS) - Bahagian Kemasukan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)	- Datuk Haji Rodzi Wah (Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses (TWP PP)) No Tel : 03-9769 6050 - Puan Nabihah Abdul Razak (Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Peneraju Proses (TPKD PP)) No Tel : 03-9769 7821	[Senarai]
2.	Penyelidikan dan Inovasi	- Skop Utama: Penyelidikan dan Inovasi (PU-PI) - Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)	- Puan Hasliza Zakaria (Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses (TWP PP)) No Tel : 03-9769 1608 - Enock Abdul Hadi Abd Rashid (Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Peneraju Proses (TPKD PP)) No Tel : 03-9769 1272	[Senarai]

Prosedur		
1.	UPM/PGR/P001	PROSEDUR PENGURUSAN DOKUMEN ISO
2.	UPM/PGR/P003	PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN *NAMA DOKUMEN LAMA: PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, TINDAKAN PENCEGAHAN DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN
3.	UPM/PGR/P004	PROSEDUR AUDIT DALAMAN ISO
4.	UPM/PGR/P008	PROSEDUR MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN ISO UPM

 UPM UNIVERSITI PUTRA MALAYA	PERKHIDMATAN UTAMA PRASISWAHAZ	Halaman : 1/32 No. Semakan: 01 No. Isur: 03
	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (AKADEMIK & ANTARABANGSA) Kod Dokumen : UPM/PU/PS/P003	
	PROSEDUR PENGAMBILAN PELAJAR BAHARU PROGRAM PENGAJIAN PRASISWAHAZ	Tarikh: 20/08/2019

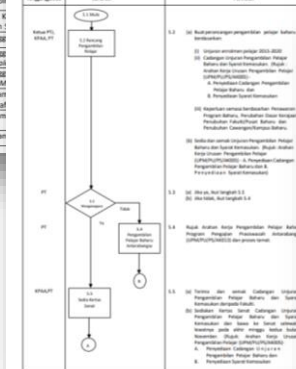
Prosedur ini merangkumi aktiviti perancangan pengambilan, penyediaan dan semakan unjuran, penyediaan dan semakan syarat kemasukan, pemilihan pelajar, tawaran, rayuan kemasukan, laporan diri dan penyediaan laporan pengambilan pelajar Prasiwazsh.

TNC (A&A), Ketua PTJ dan KPAA bertanggungjawab memastikan Prosedur Pengambilan Pelajar Baharu Program Pengajian Prasiwazah ini dilaksanakan.

3.5. CONCLUSION

DOKUMEN REFERENSI	
Kod Dokumen	
UPM/PGR/MM	Manual Kur
-	Quality Ma
-	Kandah-Ka
-	Prasidial
-	Minut Meja
-	Unjuran en
-	Buku Syara
-	dan Lepas
-	Manual Pe
-	Manual Pe
-	(disediakan
-	Manual Pe
-	Pengurusan
-	Dasar Peng
-	STPM/Set
-	Dasar Peng
-	BKPP IPT
-	Buku Pand

Verpackungsmenge	Carton 100
------------------	------------



 UPM UNIVERSITI PUTRA MALAYA	PERKHIDMATAN UTAMA PRASISWAZAH	Halaman : 7/32 No. Semakan: 02 No. Ihs : 03
	PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSLOER (AKADEMIK & ANTARABANGSA) Kod Dokumen : UPM/PU/PS/0003	Tarikh: 20/08/2019
PROSEDUR PENGAMBILAN PELAJAR BAHARU PROGRAM PENGAJIAN PRASISWAZAH		

1. Rekod disimpan di Bahagian Kemasyarakatan UPM

[illegible]



5

Arahan Kerja (SOP)/ Garis Panduan/Dokumen Rujukan lain

	PERKHIDMATAN UTAMA PRASISWAZAH PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (AKADEMIK & ANTARABANGSA) Kod Dokumen: UPM/PU/PS/AK003 ARAHAN KERJA PELANTIKAN PENILAI/ PEMERIKSA LUAR DAN PENILAIAN PROGRAM	Halaman: 1/2 No. Semakan: 05 No. Isu: 02 Tarikh: 20/08/2019						
	RUJUK : PROSEDUR PEMBENTUKAN PROGRAM BAHARU DAN PROGRAM PRASISWAZAH							
	<table border="1"> <tr> <th>Bil.</th> <th>Tindakan</th> </tr> <tr> <td>1.</td> <td>Kenal Pasti Keperluan 1.1 Lakukan penilaian program berdasarkan keperluan pembentukan/semakan program.</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Kenal pasti Penilai/Pemeriksa Luar 2.1 Kenal pasti penilai/ pemeriksa luar berdasarkan kepada perkara berikut: a) Profesor daripada universiti yang berada dalam ranking 200 ke atas atau dalam ranking 200 ke atas dalam bidang yang berkaitan dengan program yang dinilai b) Mestilah daripada kalangan ahli akademik yang berwibawa dan berpengalaman (<i>high academic standing</i>) serta mempunyai kefahaman yang mendalam dalam disiplin berkenaan. c) Bertanggungjawab untuk melaksanakan penilaian yang terperinci terhadap kurikulum program termasuk kandungan kursus, tugasan pelajar, kaedah penyampaian, kaedah penilaian, perjawatan, prasarana dan lain-lain yang relevan bagi menjamin kualiti program akademik. 2.2 Dapatkan CV calon 2.3 Ketua PTJ membuat pilihan calon yang sesuai mengikut keperluan fakulti 2.4 Majukan permohonan ke Mesyuarat Fakulti untuk pertimbangan dan kelulusan. </td> </tr> </table>		Bil.	Tindakan	1.	Kenal Pasti Keperluan 1.1 Lakukan penilaian program berdasarkan keperluan pembentukan/semakan program.	2.	Kenal pasti Penilai/Pemeriksa Luar 2.1 Kenal pasti penilai/ pemeriksa luar berdasarkan kepada perkara berikut: a) Profesor daripada universiti yang berada dalam ranking 200 ke atas atau dalam ranking 200 ke atas dalam bidang yang berkaitan dengan program yang dinilai b) Mestilah daripada kalangan ahli akademik yang berwibawa dan berpengalaman (<i>high academic standing</i>) serta mempunyai kefahaman yang mendalam dalam disiplin berkenaan. c) Bertanggungjawab untuk melaksanakan penilaian yang terperinci terhadap kurikulum program termasuk kandungan kursus, tugasan pelajar, kaedah penyampaian, kaedah penilaian, perjawatan, prasarana dan lain-lain yang relevan bagi menjamin kualiti program akademik. 2.2 Dapatkan CV calon 2.3 Ketua PTJ membuat pilihan calon yang sesuai mengikut keperluan fakulti 2.4 Majukan permohonan ke Mesyuarat Fakulti untuk pertimbangan dan kelulusan.
	Bil.	Tindakan						
1.	Kenal Pasti Keperluan 1.1 Lakukan penilaian program berdasarkan keperluan pembentukan/semakan program.							
2.	Kenal pasti Penilai/Pemeriksa Luar 2.1 Kenal pasti penilai/ pemeriksa luar berdasarkan kepada perkara berikut: a) Profesor daripada universiti yang berada dalam ranking 200 ke atas atau dalam ranking 200 ke atas dalam bidang yang berkaitan dengan program yang dinilai b) Mestilah daripada kalangan ahli akademik yang berwibawa dan berpengalaman (<i>high academic standing</i>) serta mempunyai kefahaman yang mendalam dalam disiplin berkenaan. c) Bertanggungjawab untuk melaksanakan penilaian yang terperinci terhadap kurikulum program termasuk kandungan kursus, tugasan pelajar, kaedah penyampaian, kaedah penilaian, perjawatan, prasarana dan lain-lain yang relevan bagi menjamin kualiti program akademik. 2.2 Dapatkan CV calon 2.3 Ketua PTJ membuat pilihan calon yang sesuai mengikut keperluan fakulti 2.4 Majukan permohonan ke Mesyuarat Fakulti untuk pertimbangan dan kelulusan.							
<table border="1"> <tr> <td> PERKHIDMATAN UTAMA PENYELIDIKAN DAN INOVASI PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (PENYELIDIKAN DAN INOVASI) Kod Dokumen: PU/PI/GP15/PENYELIDIK GARIS PANDUAN PENGURUSAN PENYELIDIKAN DAN INOVASI UNTUK PENYELIDIK <i>Dokumen ini dibangunkan dari hokcitra Modul E23-SPK (6/2017/2001569)</i> </td> <td> Halaman: 1/17 No. Semakan: 10 No. Isu: 02 Tarikh: 24/04/2018 </td> </tr> </table>		PERKHIDMATAN UTAMA PENYELIDIKAN DAN INOVASI PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (PENYELIDIKAN DAN INOVASI) Kod Dokumen: PU/PI/GP15/PENYELIDIK GARIS PANDUAN PENGURUSAN PENYELIDIKAN DAN INOVASI UNTUK PENYELIDIK <i>Dokumen ini dibangunkan dari hokcitra Modul E23-SPK (6/2017/2001569)</i>	Halaman: 1/17 No. Semakan: 10 No. Isu: 02 Tarikh: 24/04/2018					
PERKHIDMATAN UTAMA PENYELIDIKAN DAN INOVASI PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (PENYELIDIKAN DAN INOVASI) Kod Dokumen: PU/PI/GP15/PENYELIDIK GARIS PANDUAN PENGURUSAN PENYELIDIKAN DAN INOVASI UNTUK PENYELIDIK <i>Dokumen ini dibangunkan dari hokcitra Modul E23-SPK (6/2017/2001569)</i>	Halaman: 1/17 No. Semakan: 10 No. Isu: 02 Tarikh: 24/04/2018							

1.0 TUJUAN
Garis Panduan ini bertujuan menerangkan kepada penyelidik tentang kaedah permohonan geran penyelidikan, pengurusan dan pelaksanaan projek penyelidikan, pemantauan, perlindungan harta intelek, penyebaran dan pengkomersialan hasil penyelidikan.

2.0 TANGGUNGJAWAB
TNCP, PRMC, PPSP dan ketua PTJ adalah bertanggungjawab menentukan garis panduan ini dipatuhi. Penyelidik dan setiap yang terlibat dalam aktiviti penyelidikan perlu mematuhi garis panduan ini.

3.0 TERMINOLOGI DAN GLOSARI

Geran UPM	: Geran Universiti Putra Malaysia (kecuali Geran GIPP dan KTGS)
Geran Luar	: Geran penyelidikan daripada agensi kerajaan, swasta dan antarabangsa selain Geran UPM
Geran GIPP	: Geran Insentif Penyelidikan dalam Pengajaran dan Pembelajaran
KTGS	: Knowledge Transfer Grant Scheme
Pemaja Geran	: Tendri daripada pihak awam dan swasta
JKE	: Jawatankuasa Etika berkaitan penyelidikan
JKP	: Jawatankuasa Penilai
JKPU	: Jawatankuasa Penyelidikan Universiti
JKSKBL	: Jawatankuasa Seminar/Konferensi/Bengkel/Lawatan ke Luar Negara
JPHI	: Jawatankuasa Penilaian Harta Intelek
KM Portal	: Knowledge Management Portal
KP	: Ketua Projek
PIA	: Pengarah Institut / Akademi
PPSP	: Pengarah PSP
PSP	: Putra Science Park
PTJ	: Pusat Tanggungjawab yang terlibat dalam aktiviti penyelidikan
PTB	: Pegawai Yang Bertanggungjawab
PMCM	: Pengarah RMC
R&P	: Reka bentuk dan Pembangunan

6

Borang/Senarai Semak/ Log

	PERKHIDMATAN UTAMA PENYELIDIKAN DAN INOVASI PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (PENYELIDIKAN & INOVASI) Kod Dokumen: PU/PI/BR23/SPT BORANG SUAI PADANAN TEKNOLOGI (SPT) TECHNOLOGY MATCH MAKING FORM																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
	Disia oleh syarikat/organisasi yang berminat mengkomersialkan teknologi / separakan pengetahuan UPM. To be filled by company / organization is interested in commercializing UPM's technology / researchers expertise Tarikh disuailah: <u> </u>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
MAKLUMAT SYARIKAT/ORGANISASI (COMPANY/ORGANISATION INFO (please attach))	PERKHIDMATAN UTAMA SISWAZAH PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (AKADEMIK & ANTARABANGSA) Kod Dokumen: PU/5/SS-01 SENARAI SEMAK UNTUK PENERUSAN IK PENYELIAAN ATAU PENASIHAT ATAU PENYELARAS PROGRAM BAGI URUSAN PENDAFTARAN SEMESTER UNTUK PELAJAR SISWAZAH																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
- Nama & Jawatan - Syarikat / Organisasi - Alamat - No. Tel (P) / H/P - Tel. No. (C) / Mobile No. - No. Faks - E-mel - Jenis / Sektor pemiagaan syarikat - Penglibatan dalam industri	A. Pelajar baharu dalam program dengan tesis (Master atau PhD) l. Pastikan pelajar seliaan anda: 1. a. Mendaftar salah satu kursus berikut setiap semester pengajian (WAJIB): - SPS9999 - Masters Research; atau - SPS6999 - Doctoral Research b. Memilih bilangan kredit (3, 6, 9 atau 12) yang berpadanan dengan beban kerja semester. [Jika tidak mendaftar, pelajar tidak akan dapat mengisi Borang Laporan Kemajuan Penyelidikan (PU/5/BR04/SS-11), dan akan mendapat grad 'TN' diakhir semester] 2. Mendaftar salah satu daripada kursus berikut sekali pada awal pengajian (WAJIB):																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
JENIS KERJA SAMA TYPE OF COLLABORATION 1. Jenis kerjasama yang ingin dijalankan ☐ Kc ☐ Co 2. Sila ny	<table border="1"> <tr> <th colspan="16">PERKHIDMATAN UTAMA PERSARAAN SEMESTER</th> </tr> <tr> <th colspan="16">PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (AKADEMIK & ANTARABANGSA)</th> </tr> <tr> <th colspan="16">Kod Dokumen: PU/PI/BR23/SPT</th> </tr> <tr> <th colspan="16">LOK KEMUKALAN KURikulum DAN AGROTEKNOLOGI PROGRAM</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">No.</th> <th rowspan="2">SARAFIT PROGRAM</th> <th rowspan="2">Tarikh Lulus AKALUPA</th> <th rowspan="2">Tarikh Lulus AKALUPA</th> <th rowspan="2">Tarikh Lulus SPT</th> <th rowspan="2">Tarikh Lulus SPT</th> <th rowspan="2">Semester</th> <th rowspan="2">Akreditasi</th> <th rowspan="2">Akreditasi</th> <th rowspan="2">Akreditasi</th> <th rowspan="2">Tarikh Lulus SPT</th> <th rowspan="2">Tarikh Lulus SPT</th> <th rowspan="2">Tarikh Lulus SPT</th> <th rowspan="2">Semester</th> <th rowspan="2">Tarikh Lulus SPT</th> <th rowspan="2">Tarikh Lulus SPT</th> </tr> <tr> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> </tr> <tr> <td colspan="16">SARAFIT PERANTARAAN</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="16">SARAFIT PERANTARAAN</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="16">SARAFIT PERANTARAAN</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="16">SARAFIT PERANTARAAN</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>9</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="16">SARAFIT PERANTARAAN</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>11</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="16">SARAFIT PERANTARAAN</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>13</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="16">SARAFIT PERANTARAAN</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>15</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="16">SARAFIT PERANTARAAN</td> </tr> <tr> <td>16</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>17</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="16">SARAFIT PERANTARAAN</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>19</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="16">SARAFIT PERANTARAAN</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	PERKHIDMATAN UTAMA PERSARAAN SEMESTER																PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (AKADEMIK & ANTARABANGSA)																Kod Dokumen: PU/PI/BR23/SPT																LOK KEMUKALAN KURikulum DAN AGROTEKNOLOGI PROGRAM																No.	SARAFIT PROGRAM	Tarikh Lulus AKALUPA	Tarikh Lulus AKALUPA	Tarikh Lulus SPT	Tarikh Lulus SPT	Semester	Akreditasi	Akreditasi	Akreditasi	Tarikh Lulus SPT	Tarikh Lulus SPT	Tarikh Lulus SPT	Semester	Tarikh Lulus SPT	Tarikh Lulus SPT							SARAFIT PERANTARAAN																1																2																3																SARAFIT PERANTARAAN																4																5																SARAFIT PERANTARAAN																6																7																SARAFIT PERANTARAAN																8																9																SARAFIT PERANTARAAN																10																11																SARAFIT PERANTARAAN																12																13																SARAFIT PERANTARAAN																14																15																SARAFIT PERANTARAAN																16																17																SARAFIT PERANTARAAN																18																19																SARAFIT PERANTARAAN																20															
PERKHIDMATAN UTAMA PERSARAAN SEMESTER																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
PEJABAT TIMBALAN NAIB CANSOLOR (AKADEMIK & ANTARABANGSA)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
Kod Dokumen: PU/PI/BR23/SPT																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
LOK KEMUKALAN KURikulum DAN AGROTEKNOLOGI PROGRAM																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
No.	SARAFIT PROGRAM	Tarikh Lulus AKALUPA	Tarikh Lulus AKALUPA	Tarikh Lulus SPT	Tarikh Lulus SPT	Semester	Akreditasi	Akreditasi	Akreditasi	Tarikh Lulus SPT	Tarikh Lulus SPT	Tarikh Lulus SPT	Semester	Tarikh Lulus SPT	Tarikh Lulus SPT																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
SARAFIT PERANTARAAN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
2																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
3																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
SARAFIT PERANTARAAN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
5																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
SARAFIT PERANTARAAN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
6																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
7																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
SARAFIT PERANTARAAN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
8																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
9																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
SARAFIT PERANTARAAN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
10																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
11																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
SARAFIT PERANTARAAN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
12																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
13																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
SARAFIT PERANTARAAN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
14																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
15																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
SARAFIT PERANTARAAN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
16																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
17																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
SARAFIT PERANTARAAN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
18																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
19																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
SARAFIT PERANTARAAN																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
20																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							

Dipaparkan dalam Sistem Pengurusan ISO UPM (e-ISO), laman web Pusat Tanggungjawab atau disimpan di lokasi dalam PTJ

PAPARAN DOKUMENTASI SISTEM PENGURUSAN KUALITI DI UPM



Sistem Pengurusan ISO (e-ISO)

NGURUSAN ISO SITI PUTRA MALAYSIA

PORTAL ISO DOKUMENTASI QMS ISO 9001 DOKUMENTASI EMS ISO 14001 DOKUMENTASI ISMS ISO/IEC 27001

PORTAL SISTEM PENGURUSAN ISO UPM (e-ISO)

LATARBELAKANG ISO

- Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001
- Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) ISO 27001
- Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) ISO 14001

OBJEKTIF KUALITI, OBJEKTIF EMS & ISMS

OBJEKTIF KUALITI

- Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM
- Pelan Tindakan Peningkat Fungsian dan Aras
- Piagam Pelanggan

KAWALAN DOKUMEN DAN REKOD ISO

- Graf Statistik Dokumen ISO UPM
- Jadual/Laporan Terperinci Statistik Dokumen Mengikut Peneraju
- Senarai Utama Dokumen Terkawal ISO
- Dokumen Rujukan ISO
- + Dokumen Rujukan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Alam Sekitar
- + Dokumen Rujukan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat
- + Penyata Pemakaian (Statement of Applicability)
- + Dokumen Rujukan Luaran/Dalaman Lain
- Jadual Kelulusan Dokumen

MUAT TURUN

- Takwim Aktiviti ISO
- Minit Mesyuarat:
 - + Jawatankuasa Penilaian Kepatuhan (JKPK) EMS UPM
 - + Jawatankuasa Kerja ISMS UPM

Berita Terkini

1 - 31 Mac

Audit Dalam PTJ QMS MS ISO 9001:2015 (Decentralize Audit) PTJ Terlibat : Semua PTJ (*Tarikh sebenar audit ditentukan oleh PTJ masing-masing antara Mac - April 2019)

1 - 30 April

Audit Dalam PTJ QMS MS ISO 9001:2015 (Decentralize Audit) PTJ Terlibat : Semua PTJ (*Tarikh sebenar audit ditentukan oleh PTJ masing-masing antara Mac - April 2019)

Panel Login untuk Staf UPM

Sila masukkan id Putra dan katakunci anda kemudian, tekan butang LOG MASUK

ID Putra : @putra.upm.edu.my

Katakunci : LOG MASUK

Bagi Pelayan/Pegawai, sila tekan butang LOG MASUK bersama hijau untuk memuat turun borang

LOG MASUK

LAMAN UTAMA | KELUAR

CARIAN DOKUMEN

Dokumen Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001 Universiti Putra Malaysia

BIL.	Nama Skop	Peneraju Proses (PP)	Pegawai Yang Bertanggungjawab (PJB) Mengikut Skop
Pengurusan (PGR)			
1.	Pengurusan (PGR)	- Skop Pengurusan (PGR) - Pusat Jaminan Kualiti (CQA)	- Enck Mustafa Haji Dollah (Timbalan Wakil Pengurusan Pusat Tanggungjawab (TWP PTP)) No Tel : 03-9769 1555 - Puan Shamiza Shari (Pegawai Kawalan Dokumen (PKD)) No Tel : 03-9769 1511 - Enck Ahmad Hafid Hilam (Urus setia induk) No Tel : 03-9769 1487
Perkhidmatan Utama (PU)			
1.	Pengajian Prestasi	- Skop Utama: Prestasi (PU-PS) - Bahagian Kemajuan dan Bahagian Urus Tadbir Akademik, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)	- Tuan Haji Rodi Wah (Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses (TWP PPR)) No Tel : 03-8948 7377 - Puan Nabillah Abdul Razak (Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Peneraju Proses (TPKD PPR)) No Tel : 03-8948 7821
2.	Penyelidikan dan Inovasi	- Skop Utama: Penyelidikan dan Inovasi (PU-PI) - Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)	- Enck Shahrin Hashim (Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses (TWP PPR)) No Tel : 03-8947 1609 - Puan Zakirah Mustapa (Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Peneraju Proses (TPKD PPR)) No Tel : 03-8947 1609

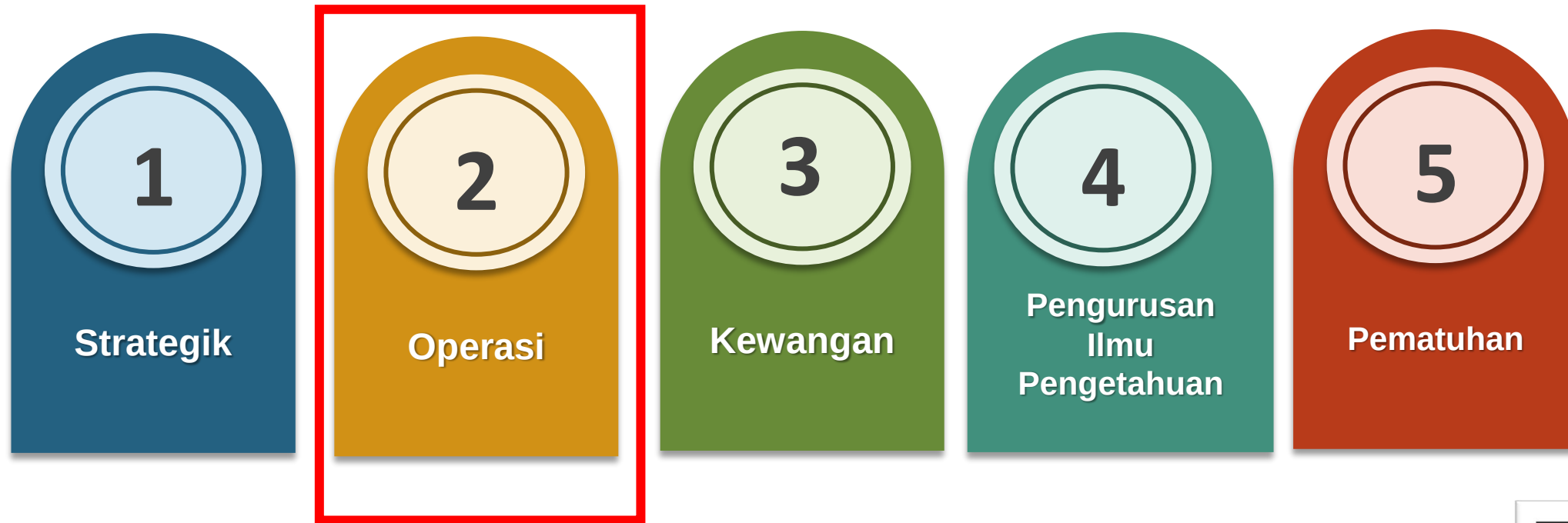
<http://reg.upm.edu.my/eISO>



Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015

1.4 Pengurusan Risiko Operasi UPM





Rujukan:
Garis Panduan Pengurusan Risiko
Universiti Putra Malaysia, 2017



- ❖ **ISO 9001:2015** menggalakkan pemikiran berasaskan risiko.
- ❖ **Dokumen Risiko UPM** adalah dokumen yang perlu disediakan oleh setiap PTJ di UPM.
- ❖ **Tindakan Pencegahan** dalam ISO 9001:2008 digugurkan dalam ISO 9001:2015 menggantikan tindakan mengenal pasti risiko yang bertujuan sebagai kaedah pencegahan.

Risk Based Thinking



Penilaian risiko dibuat
adalah berdasarkan
keperluan Standard
Sistem Pengurusan
Kualiti (QMS)
ISO 9001:2015
klausa 6.1
Tindakan
menyatakan risiko
dan peluang

6 Perancangan

6.1 Tindakan menyatakan risiko dan peluang

6.1.1 Apabila merancang untuk sistem pengurusan kualiti, organisasi hendaklah mempertimbangkan isu yang disebutkan dalam 4.1 dan keperluan yang disebutkan dalam 4.2 dan menentukan risiko dan peluang yang perlu dinyatakan untuk:

- a) memberi jaminan bahawa sistem pengurusan kualiti boleh mencapai hasil yang dimaksudkan;
- b) meningkatkan kesan yang diinginkan;
- c) mencegah, atau mengurangkan kesan yang tidak diinginkan;
- d) mencapai penambahbaikan.

6.1.2 Organisasi hendaklah merancang:

- a) tindakan menyatakan risiko dan peluang;

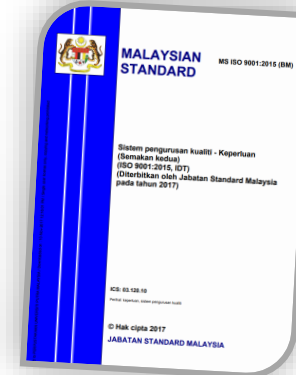
b) cara untuk:

- 1) mengintegrasikan, dan melaksanakan tindakan itu ke dalam proses sistem pengurusan kualiti (lihat 4.4);
- 2) menilai keberkesanan tindakan ini.

Tindakan yang diambil untuk menyatakan risiko dan peluang hendaklah setimpal dengan kesan yang mungkin wujud terhadap keakuran produk dan perkhidmatan.

NOTA 1. Pilihan untuk menyatakan risiko boleh termasuk mengelakkan risiko, mengambil risiko untuk mengejar peluang, menghapuskan punca risiko, mengubah kemungkinan atau akibat, berkongsi risiko, atau mengekalkan risiko berdasarkan keputusan bermaklumat.

NOTA 2. Peluang boleh membawa kepada penerimgunaan amalan baharu, pelancaran produk baharu, pembukaan pasaran baharu, menangani pelanggan baharu, membina perkongsian, menggunakan teknologi baharu, dan kemungkinan lain yang diinginkan dan berdaya maju bagi menangani keperluan organisasi atau pelanggannya.



Penilaian
2 kali
setahun



Pengenalpastian Risiko

Analisis Risiko

Kawalan Risiko & Penilaian Semula

Pelaporan Risiko

1

Kenalpasti isu dalaman dan isu luaran

2

Kenalpasti risiko

3

Nyatakan kawalan sedia ada

4

Laksana penilaian awal risiko berdasarkan Matriks* (keterukan, kemungkinan dan tahap risiko)

5

Nyatakan strategi tindakan bagi risiko tahap Tinggi dan Sederhana

6

Laksana strategi

7

Laksana penilaian keberkesanan tindakan (Pertengahan Tahun Pertama)

8

Buat keputusan terhadap risiko berdasarkan kaedah Kawalan ** (Tolak ansur, Rawat, Pindah, Hapus)

9

Menilai kembali keberkesanan Tindakan (Pertengahan Tahun Kedua)

10

Buat keputusan terhadap risiko

11

Nyatakan semula Strategi Tindakan baru sekiranya tahap risiko Tinggi atau Sederhana

12

Pelaporan peringkat PTJ

13

Pelaporan Peringkat Universiti:
(a) Mesyuarat Jawankuasa Kualiti UPM
(b) Mesyuarat Kajian semula Pengurusan (MKSP) UPM
(c) Mesyuarat JK Kerja Pengurusan Risiko UPM
(d) Mesyuarat JK Pengurusan Risiko Universiti



Analisis risiko berdasarkan Matriks penilaian risiko *

MATRIKS PENILAIAN RISIKO

Risiko		Kemungkinan**				
		1	2	3	4	5
Keterukan*	1	1 (R)	2 (R)	3 (R)	4 (R)	5 (S)
	2	2 (R)	4 (R)	6 (S)	8 (S)	10 (S)
	3	3 (R)	6 (S)	9 (S)	12 (S)	15 (T)
	4	4 (R)	8 (S)	12 (S)	16 (T)	20 (T)
	5	5 (S)	10 (S)	15 (T)	20 (T)	25 (T)

Nota *: Keterukan	
1	Tidak Penting
2	Kecil
3	Sederhana
4	Besar
5	Bencana

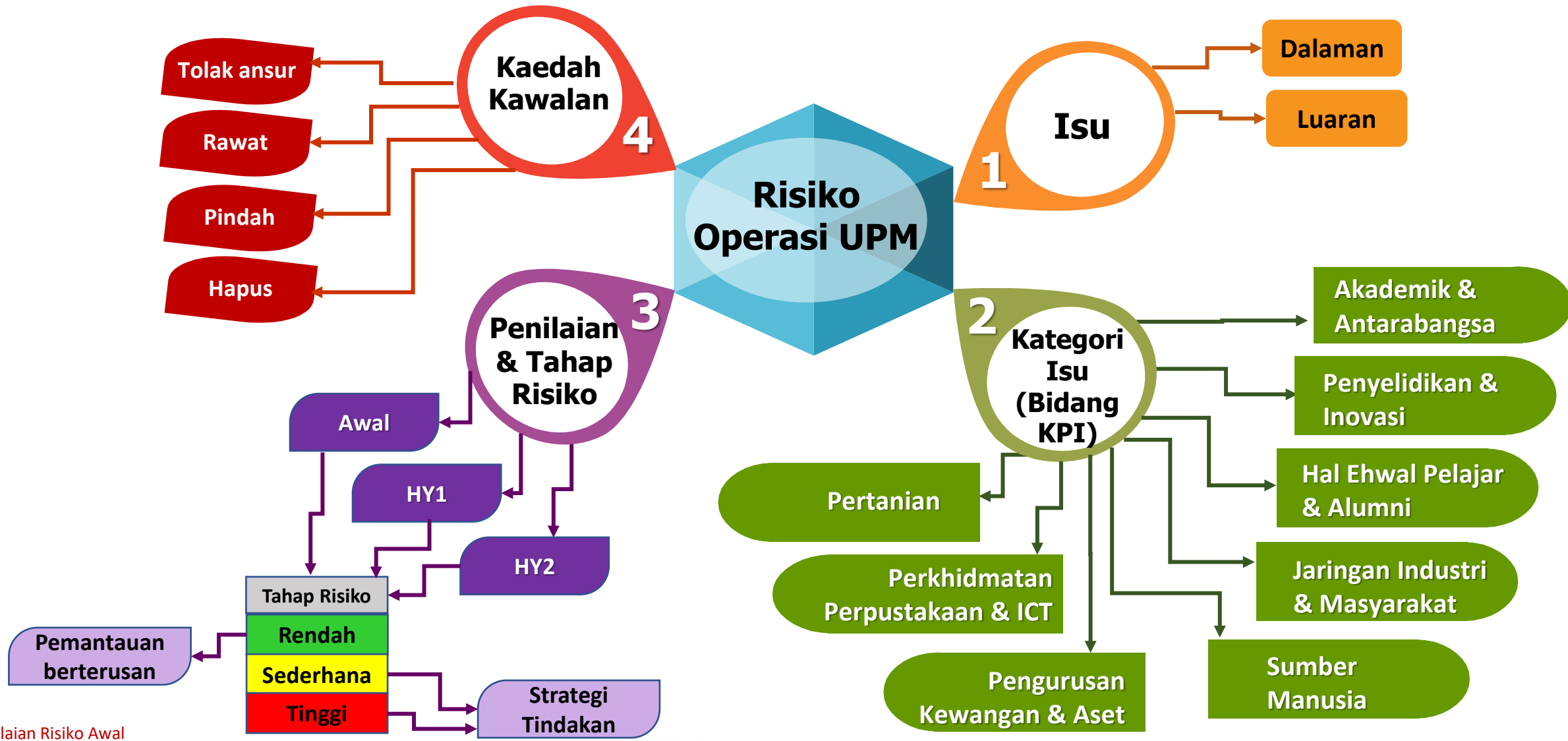
Nota **: Kemungkinan	
1	Jarang
2	Kemungkinan Kecil
3	Mungkin
4	Kemungkinan Besar
5	Hampir Pasti

Pilih kawalan risiko berdasarkan kaedah kawalan **

Bil.	Kaedah Kawalan	Penerangan
1.	Tolak ansur (Tolerate)	Risiko yang boleh diterima oleh universiti tanpa sebarang kerugian. Risiko ini boleh dikawal secara efisien menggunakan sistem kawalan yang sedia ada.
2.	Rawat (Treat)	Risiko yang boleh dirawat oleh universiti dengan menggunakan sumber sedia ada. Kombinasi hirarki kawalan adalah sesuai diamalkan bagi memastikan kadar risiko adalah sentiasa terkawal.
3.	Pindah (Transfer)	Risiko yang boleh ditanggung oleh pihak lain selain universiti. Pilihan ini adalah baik bagi mengawal risiko berkaitan kewangan dan aset. Contoh: pengambilan insurans.
4.	Hapus (Terminate)	Risiko yang tidak boleh lagi di tanggung oleh universiti secara berterusan mestilah dihapuskan. Universiti telah pun cuba menangani isu risiko ini dengan kaedah kawalan yang lain tetapi masih tidak berjaya.



GAMBARAN KESELURUHAN PENGURUSAN RISIKO OPERASI DI UPM



Nota:

Awal- Penilaian Risiko Awal

HY1 – Penilaian Pertengahan Tahun Pertama

HY2 – Penilaian Pertengahan Tahun Kedua

PAPARAN DAFTAR RISIKO OPERASI PTJ

LANAMAN UTAMA | KELUAR

PORTAL SISTEM PENGURUSAN ISO UPM (e-ISO)



LATARBELAKANG ISO

- Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001
- Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) ISO 27001

OBJEKTIF KUALITI & OBJEKTIF ISMS

OBJEKTIF KUALITI

- Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM
- Pelan Tindakan Peningkat Fungsian dan Aras
- Piagam Pelanggan

OBJEKTIF ISMS

- Objektif Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat

DASAR ISO

- Dasar Kualiti
- Dasar ISMS

MODEL PENDEKATAN PROSES ISO

- Model Pendekatan Proses SPK

PENGURUSAN RISIKO ISO

- Dokumen Risiko Operasi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS)
- Dokumen Risiko Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)

DOKUMEN RISIKO OPERASI SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) MS ISO 9001:2015 PUSAT TANGGUNGJAWAB BAGI TAHUN 2020 (OPRISK)

- + Panduan Pengisian Maklumat Risiko Operasi (e-OPRISK)
- + Dashboard Pelaporan Keseluruhan Penilaian Awal Tahun 2020
- + Dashboard Pelaporan Keseluruhan Penilaian Pertengahan Tahun Pertama (HY1) 2020
- + Dashboard Pelaporan Keseluruhan Penilaian Pertengahan Tahun Kedua (HY2) 2020
- + Senarai Isu dan Penilaian Risiko Operasi mengikut Bidang KPI UPM
- + Matriks Penilaian Risiko

Nota: A- Penilaian Awal; HY1 - Penilaian Pertengahan Tahun Pertama; HY2 - Penilaian Pertengahan Tahun Kedua

Bil	Kategori PTJ	Nama PTJ	Kod PTJ	Penilaian Risiko Operasi PTJ Tahun 2020 (A, HY1 & HY2)
1.	Fakulti/ Sekolah/ Akademi	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi	F1	Muat turun
2.	Fakulti/ Sekolah/ Akademi	Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul	F2	Muat turun
3.	Fakulti/ Sekolah/ Akademi	Fakulti Ekologi Manusia	F3	Muat turun
4.	Fakulti/ Sekolah/ Akademi	Fakulti Kejuruteraan	F4	Muat turun
5.	Fakulti/ Sekolah/ Akademi	Fakulti Pengajian Pendidikan	F5	Muat turun
6.	Fakulti/ Sekolah/ Akademi	Fakulti Perhutanan dan Alam Sekitar (Gabungan Fakulti Perhutanan dan Fakulti Pengajian Alam Sekitar)		
7.	Fakulti/ Sekolah/ Akademi	Fakulti Pertanian		
8.	Fakulti/ Sekolah/ Akademi	Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan		

Pengurusan Rekod Universiti

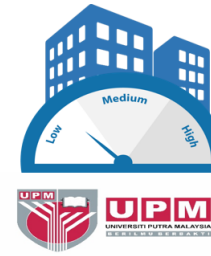
- Dokumen Skop Sistem Pengurusan Kualiti dan Pihak Berkepentingan Pusat Tanggungjawab

- Dokumen Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat

- + Pihak Berkepentingan ISMS & Keperluan Mereka

- + Isu Dalaman & Isu Luaran ISMS

QMS e-OPRisk



Klasifikasi Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Bahagian
 Nama Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Bahagian Hal Ehwal Pelajar
 Nama Pegawai Bertanggungjawab : En. Shahrman Hashim
 Tahun Penilaian : 2020

Perkara : 1

Input / Kemaskini Pernyataan Isu / Risiko

Perkara : 2

Input Penilaian Risiko - HY1

Perkara : 3

Input Penilaian Risiko - HY2

Nota :- HY1 - Pertengahan Tahun Pertama (1st Half-Year)
 HY2 - Pertengahan Tahun Kedua (2nd Half-Year)

QMS e-OPRisk Ver. 1.0

Penyataan Isu dan Risiko

Bil.	Pernyataan Isu	Pernyataan Isu dan Risiko				Penilaian Awal Risiko						Tindakan Risiko	
		Dalam/ Luaran [DROPLIST]	Kategori Isu [DROPLIST]	Pernyataan Risiko	Kawalan Sedia ada	Keterukan [DROPLIST]		Kemungkinan [DROPLIST]		Total Skor Isu	Nyatakan Strategi Tindakan Untuk Risiko (Kuning) dan Risiko (Merah) sahaja	Dokumen Sokongan (Bukti tindakan)	
						Tahap	Penerangan Tahap	Skor	Tahap				Penerangan Tahap
1	Kelewatan bayaran daripada penaja menyebabkan program tidak dapat dijalankan seperti dirancang	Luaran	Hal Ehwal Pelajar & Alumni	Menjejaskan KPI Pejabat TNC HEPA	Memperkemas data penaja dalam SMP	Sederhana	Impak yang boleh dikendalikan secara normal oleh Pengurusan PTJ	3	Jarang Sekali	2	6	Memberikan kursus berkaitan penajanan dan pendaan semasa Kursus Induksi Kelab dan Persatuan	1) Data penaja dalam SMP 2) Jadual Kursus dan Surat Jemputan Penceramah
2	Proses Tatatertib Pelajar diperingkat universiti lewat dilaksanakan kerana menunggu kes matikamah selesai dan menjejaskan tempoh pengajian pelajar	Luaran	Hal Ehwal Pelajar & Alumni	Menjejaskan KPI Grade On Time (GOT) pelajar	Menyediakan Timeline untuk setiap kes	Sederhana	Impak yang boleh dikendalikan secara normal oleh Pengurusan PTJ	3	Jarang Sekali	2	6	Memastikan kes-kes pelajar yang melibatkan pihak polis telah selesai di bawa ke prosiding tatatertib diperingkat universiti secepat yang mungkin	1) Timeline untuk setiap kes 2) Panduan Pengurusan Tatatertib Pelajar Yang Diperluhd Atas Kesalahan Boleh Daftar Di Mahkamah yang dibangunkan oleh Bahagian Hal Ehwal Pelajar
3	Data mahasiswa luar kampus tidak lengkap menyebabkan kesukaran untuk dihubungi jika berlaku kecemasan	Dalaman	Hal Ehwal Pelajar & Alumni	Menjejaskan kebajikan pelajar	Melengkapkan data pelajar luar kampus	Sederhana	Impak yang boleh dikendalikan secara normal oleh Pengurusan PTJ	3	Dapat Dijangka	3	9	Kempen kemaskini maklumat melalui program Jejak Luar Kampus	1) Data pelajar luar kampus 2) Poster Jejak Luar kampus di Laman Web BHEP

2

Pelaksanaan Audit Dalam di UPM



Kenapa perlu laksana audit dalaman ?

Audit dalaman perlu dilaksanakan **bagi mematuhi keperluan standard Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015 dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) ISO/IEC 27001:2013, klausa 9.2 Audit Dalaman.**

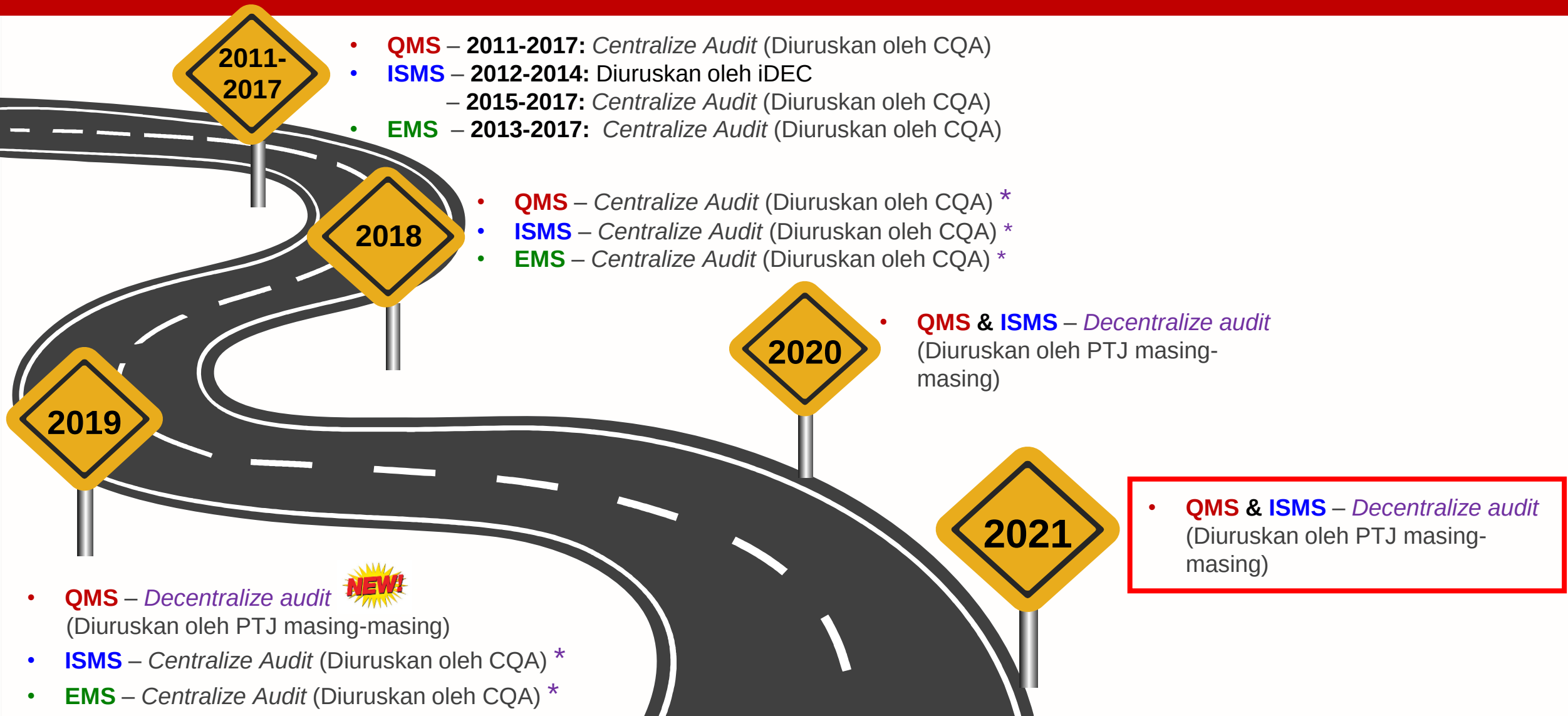


Klausa 9.2

Standard Sistem Pengurusan Kualiti (**QMS**) **ISO 9001:2015** dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (**ISMS**) **ISO/IEC 27001:2013** menyatakan organisasi hendaklah **mengendalikan audit dalaman secara berkala (QMS)/ sela masa yang dirancang (ISMS)** bagi memenuhi/akur keperluan QMS & ISMS organisasi dan keperluan Standard Antarabangsa.

UPM melaksanakan audit dalaman setahun sekali.

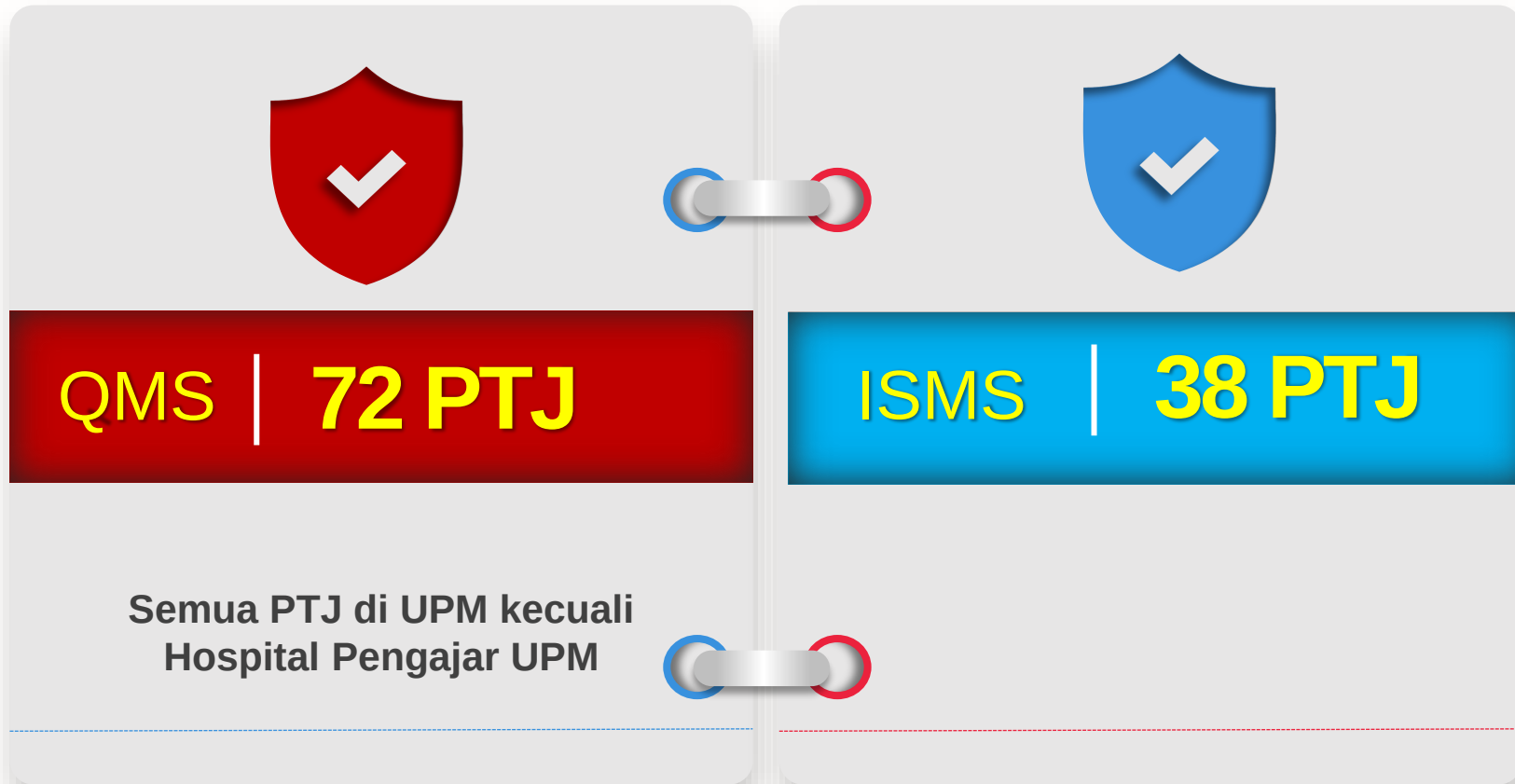
PELAKSANAAN AUDIT DALAMAN UPM 2011-2021



Nota:

*: Semakan Kendiri secara terancang

BILANGAN PTJ DI BAWAH SKOP PENSIJILAN QMS DAN ISMS



MUAT TURUN

- Takwim Aktiviti ISO
- Minit Mesyuarat:
 - + Jawatankuasa Kerja ISMS UPM
 - + Jawatankuasa Kualiti UPM
 - + Kajian Semula Pengurusan (MKSP)
- Laporan/Tindakan Susulan MKSP
- Slaid Pembentangan
- Senarai Kod Proses dan PTJ Pengurusan ISO
- Buku Keperluan Standard ISO
- Sijil Sistem Pengurusan ISO
- Penggunaan Logo ISO
- Nota Akreditasi Makmal ISO/IEC 17025
- Garis Panduan Pengurusan Risiko UPM
- Kad Kecil Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti UPM
- Senarai Juruaudit Dalaman ISO UPM
- **Senarai PTJ di Bawah Skop Pensijilan ISO**
- Senarai Fasilitator ISO & Inovasi UPM



TAKWIM PELAKSANAAN AUDIT DALAMAN TAHUN 2021

Bil	Perkara	Tarikh	Tempoh	Jan	Feb	Mac	April	Mei	Jun	Julai	Ogos	Sept	Okt	Nov	Dis
1.	AUDIT DALAMAN														
	(a) Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) MS ISO 9001:2015	1 April hingga 30 Jun 2021 [Dilaksanakan oleh PTJ mengikut tempoh audit yang ditetapkan dalam jadual audit PTJ masing-masing] [Tarikh asal: 1 Mac – 30 Mei 2021]	-												
	(b) Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) MS ISO/IEC 27001:2013	1 April hingga 30 Jun 2021 [Dilaksanakan oleh PTJ mengikut tempoh audit yang ditetapkan dalam jadual audit PTJ masing-masing] [Tarikh asal: 1 Mac – 30 Mei 2021]	-												
2.	AUDIT SIRIM														
	(a) MS ISO 9001:2015	bulan November/Disember 2021	9 hari												
	(b) MS ISO/IEC 27001:2013	bulan November/Disember 2021	4 hari												
3.	KUAT KUASA DOKUMEN ISO	26/2/2021, 25/6/2021, 13/8/2021	3 kali		/										
4.	MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI	18/2/2021, 29/7/2021, 02/12/2021	3 kali		/										
5.	MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN	QMS & ISMS: Tarikh akan ditentukan [Tarikh asal: 26 Ogos 2021]	1 kali												
6.	HARI KUALITI DAN INOVASI (HKIP) UPM	18/11/2021 (Tertakluk kepada tarikh Majlis Konvokesyen UPM Tahun 2021)	½ hari												

Disediakan: 10/3/2021

Tempoh pelaksanaan Audit Dalaman PTJ adalah bermula:

1 APRIL - 30 JUN 2021



f UniPutraMalaysia

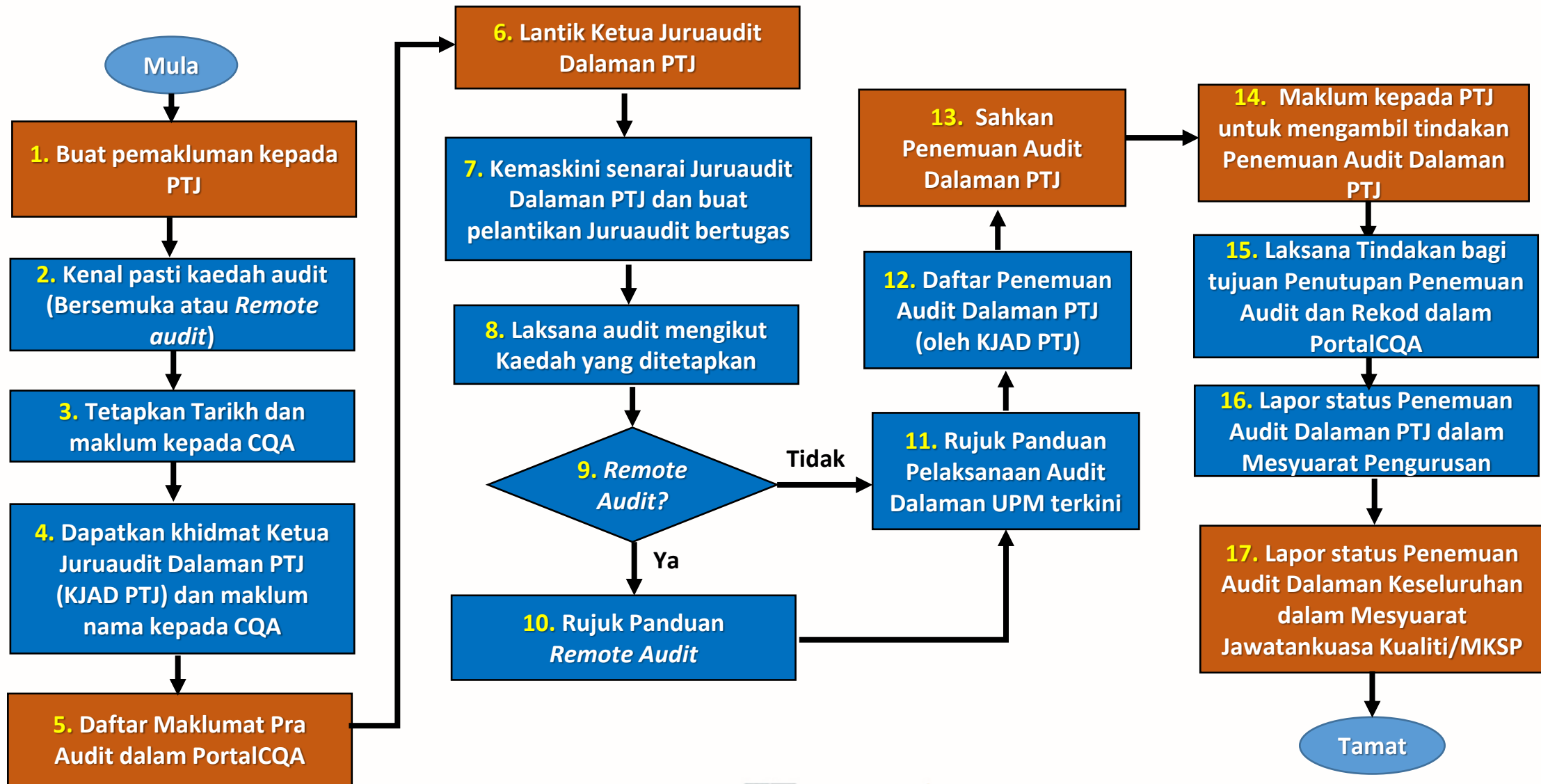
@uputramalaysia

uniputramalaysia

universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE

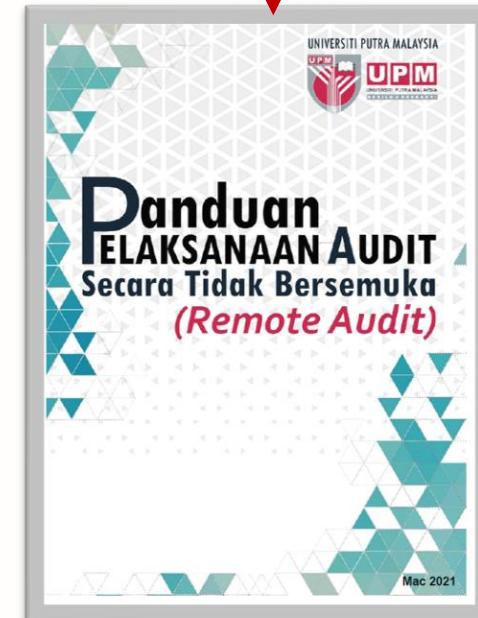
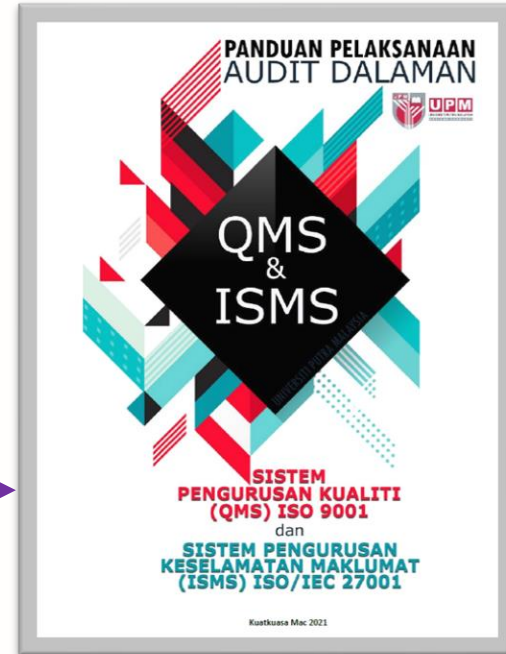
ALIRAN PROSES PELAKSANAAN AUDIT DALAMAN QMS & ISMS PTJ TAHUN 2021



KAEDAH & DOKUMEN RUJUKAN AUDIT DALAMAN QMS & ISMS UPM TAHUN 2021

	PENGURUSAN	Halaman: 1/6
	Kod Dokumen: UPM/PGR/P004	No. Semakan: 10
		No. Isu: 02
	PROSEDUR AUDIT DALAMAN ISO	Tarikh: 27/02/2020

1.0	SKOP
	Prosedur ini merangkumi perancangan, pelaksanaan, pelaporan dan aktiviti susulan audit dalaman ISO UPM.
2.0	TANGGUNGIJAWAB
	Naib Canselor dan Wakil Pengurusan bertanggungjawab memastikan prosedur ini dilaksanakan. Sesiapa yang terlibat perlu mematuhi prosedur ini.
3.0	DOKUMEN RUJUKAN
	3.1 Keperluan Standard MS ISO 9001:2015
	3.2 Keperluan Standard ISO/IEC 27001:2013
	3.3 Panduan Pelaksanaan Audit Dalaman Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS)
	3.4 Manual Pengguna Portal Jaminan Kualiti (PortalCQA): Sistem Pengurusan Audit Dalaman (Modul Pusat Tanggungjawab)
	3.5 Manual Pengguna PortalCQA: Sistem Pengurusan Audit Dalaman (Modul Juruaudit)
4.0	TERMINOLOGI DAN SINGKATAN
	AD : Audit Dalaman
	Auditi : Pegawai Yang Diaudit
	JAD : Juruaudit Dalaman
	KJAD PTJ : Ketua Juruaudit Dalaman Pusat Tanggungjawab
	NCR : Laporan Ketakakuran
	OFI : Peluang Penambahbaikan
	PAD : Penyelaras Audit
	PTJ : Pusat Tanggungjawab
	PT(P/O) : Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi)
	TPAD : Timbalan Penyelaras Audit
	TWP : Timbalan Wakil Pengurusan



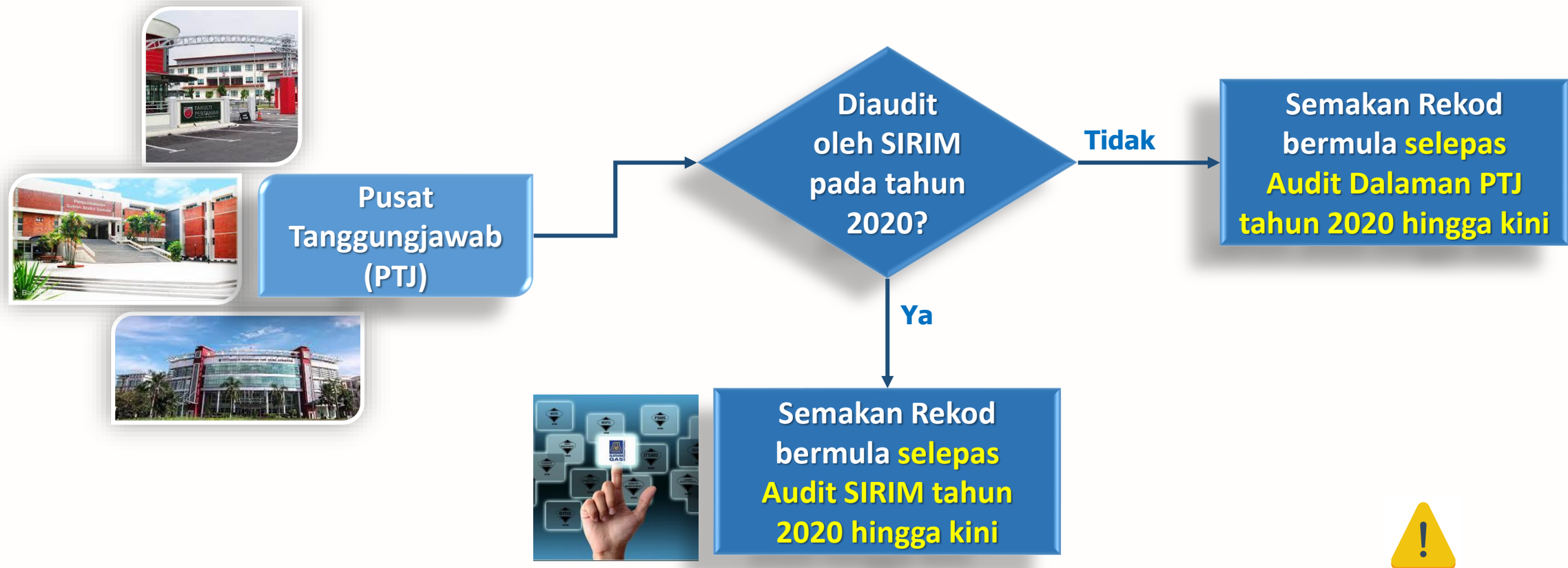
Tidak Bersemuka
(Remote Audit)

2

1

Bersemuka

TEMPOH SEMAKAN REKOD SEMASA AUDIT DALAMAN



Audit SIRIM tahun 2021 adalah Audit Pensijilan Semula: Semakan rekod adalah 3 tahun sebelum hingga tarikh audit

OBJEKTIF AUDIT

1

Menentukan sama ada UPM melaksanakan Pengurusan Kualiti berdasarkan keperluan **standard MS ISO 9001:2015** dengan efektif selaras dengan Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti UPM



2

Melihat **penambahbaikan** yang bersesuaian bagi peningkatan berterusan



3

Bersedia untuk menghadapi **Audit Pensijilan Semula**, oleh badan pensijilan (SIRIM)



Audit Dalaman dijalankan berdasarkan dokumen dan rujukan berikut:

- i. Standard MS ISO 9001:2015**
- ii. Dokumentasi QMS UPM**
- iii. Akta dan Peraturan berkaitan**
- iv. SOP / Rujukan lain**



KAEDAH PELAKSANAAN AUDIT

1 Semakan maklumat - dokumen

Review

2 Pemerhatian pelaksanaan aktiviti

Observe

3 Pengujian fungsi peralatan

Test

4 Temubual auditi

Interview

KAEDAH PELAKSANAAN AUDIT – ‘REMOTE AUDIT’

SEMAKAN DOKUMEN/ REKOD (*Review, R*)

- ❖ Semakan melalui **media elektronik** (contoh: emel, Cloud).
- ❖ Semakan terus melalui **imej video** menggunakan telefon bimbit.
- ❖ Semakan melalui persidangan web dengan **perkongsian skrin**.

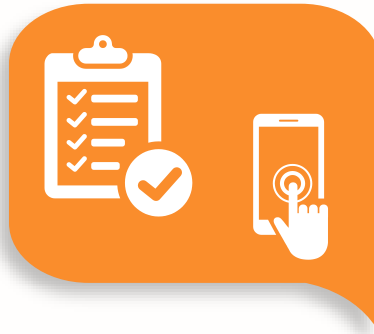


PEMERHATIAN PERSEKITARAN (*Observation, O*)

- ❖ Semakan terus melalui **imej video** menggunakan telefon bimbit.
- ❖ Semakan melalui **rakaman video**.

UJI PERALATAN (*Testing, T*)

- ❖ Semakan terus melalui **imej video** menggunakan telefon bimbit.
- ❖ Semakan melalui **rakaman video**.



TEMUBUAL (*Interview, I*)

- ❖ Melalui **teknologi persidangan web** (contoh: Zoom, SKYPE, Webex, Microsoft Teams, Google Hangout Meet).



KLAUSA 4 KONTEKS ORGANISASI

Klausu 4.1: Memahami organisasi dan konteksnya

Agensi yang telah mempunyai pelan strategik, maklumat analisis persekitaran dalam pelan strategik boleh digunakan bagi memenuhi klausu ini.

Agensi yang tidak mempunyai pelan strategik bolehlah mempertimbangkan untuk mewujudkan Pelan Strategik Organisasi ataupun membincangkan keperluan tersebut semasa mana-mana mesyuarat yang bersesuaian pada peringkat agensi seperti Mesyuarat Pengurusan/Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP). Walau bagaimanapun, agensi digalakkan untuk menggunakan kaedah yang sistematik bagi tujuan ini seperti Analisis SWOT kerana kaedah itu merangkumi isu dalaman iaitu kekuatan (*strengths*) dan kekurangan (*weakness*), isu luaran iaitu peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*), faktor positif iaitu kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*) dan faktor negatif iaitu kekurangan (*weakness*) dan ancaman (*threats*).

Maklumat tersebut perlu didokumenkan bagi memudahkan pembuktian semasa audit.

Klausu lain yang berkaitan:

- (1) Klausu 9.3.2 (b) – Input Kajian Semula Pengurusan; dan
- (2) Klausu 4.3 – Menentukan Skop SPK.

**Merujuk kepada
senarai Isu dalaman
& Isu Luaran
UPM/PTJ**

Rujukan: Pekeliling Transformasi Pentadbiran Awam
Bil. 1 Tahun 2018: Panduan Pelaksanaan Sistem
Pengurusan Kualiti Berasaskan MS ISO 9001:2015 Bagi
Agensi Sektor Awam.

**Perlu dibaca Bersama Standard
Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO
9001:2015**



**Merujuk kepada
Senarai Pihak
Berkepentingan PTJ
(Siapa pihak
berkepentingan &
apa keperluan
mereka)**

Klausa 4.2: Memahami keperluan dan jangkaan pihak yang berkepentingan

Keperluan pelanggan dan pihak-pihak berkepentingan boleh dibuat dalam tiga bahagian iaitu, yang berkaitan dengan hala tuju strategik organisasi, proses (produk dan perkhidmatan organisasi) rutin dan proses baharu.

Disyorkan supaya penentuan pelanggan dan pihak-pihak berkepentingan serta keperluan mereka bagi proses (produk dan perkhidmatan) baharu dikendalikan ketika setiap kali melaksanakan tugas baharu.

Keperluan dan jangkaan pelanggan serta pihak berkepentingan boleh berubah dari semasa ke semasa serta setiap kali berlaku perubahan pelanggan dan pihak berkepentingan. Walau bagaimanapun, keperluan juga boleh berubah walaupun tidak berlaku perubahan pelanggan dan pihak berkepentingan. Oleh sebab itu, perkara ini perlu sentiasa disemak dan dikemaskinikan.

Klausa lain yang berkaitan:

Klausa 9.3.2 c (1) – kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan.

Klausa 4.3: Menentukan skop sistem pengurusan kualiti

Penentuan skop kini ditakrifkan dengan lebih jelas dan menghendaki agensi untuk mengambil kira maklumat berkaitan isu luaran dan dalaman, keperluan pihak berkepentingan serta produk dan perkhidmatan yang akan terlibat dengan SPK.

Klausa ini juga menerangkan bahawa agensi dibenarkan untuk menentukan dan mengecualikan keperluan (klausa) yang akan terlibat dengan SPK. Agensi hendaklah memastikan skop SPK agensi merangkumi semua produk dan perkhidmatan teras agensi.

Maklumat skop hendaklah didokumenkan.

Contoh Skop:

(1) SPK ini hanya terpakai bagi Ibu Pejabat sahaja dan tidak termasuk agensi-agensi peringkat cawangan.

(2) Keperluan klausa 8.5.3 dikecualikan bagi perkhidmatan A kerana proses kerja yang terlibat hanyalah pada peringkat dalaman dan tidak melibatkan barang kepunyaan pelanggan/orang luar.

Perkara di atas perlu dibincangkan semasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan atau Perancangan Strategik dan minit mesyuarat tersebut boleh digunakan sebagai pembuktian kepada pematuhan keperluan ini.

Skop SPK bagi PTJ telah dinyatakan dalam Dokumen Skop/Fungsi PTJ

AUDIT BERDASARKAN KLAUSA STANDARD MS ISO 9001:2015

Klausa 4.4: Sistem pengurusan kualiti dan prosesnya

Klausa 4.4.1

MS ISO 9001: 2015 tidak mewajibkan keperluan untuk mewujudkan dokumen khas manual kualiti seperti MS ISO 9001: 2008. Walau bagaimanapun, klausa ini adalah setara dengan keperluan 4.4.4 (manual kualiti) dalam MS ISO 9001: 2008 dengan tambahan keperluan untuk menyatakan risiko dan peluang.

Bagi agensi yang telah melaksanakan MS ISO 9001: 2008, agensi digalakkan untuk mengekalkan dan mengemaskinikan manual kualiti yang sedia ada dengan memasukkan keperluan 4.4.1 (f). Bagi agensi yang belum melaksanakan MS ISO 9001: 2008, agensi digalakkan untuk mewujudkan dokumen yang setara dengan manual kualiti dan dikandungkan bersekali dengan keperluan klausa 4.3.

Bukti sahih bagi pelaksanaan dan pematuhan akan terwujud secara tidak langsung semasa organisasi melaksanakan klausa-klausa dalam standard.

Contoh pelaksanaan:

Membincangkan keperluan-keperluan klausa di atas semasa mesyuarat seperti Mesyuarat Pengurusan.

Contoh pembuktian:

Minit Mesyuarat Pengurusan yang memutuskan pemakaian klausa-klausa yang terdapat dalam standard dan manual kualiti.

**Merujuk kepada
Manual Kualiti UPM**

Klausa 4.4.2

Klausa ini sekadar memaklumkan kewajipan organisasi untuk mengemas kini dan menyimpan maklumat didokumenkan yang telah ditetapkan oleh standard.



KLAUSA 5 Kepimpinan

Klausa 5.1: Kepimpinan

Klausa 5.1.1: Am

Contoh pelaksanaan:

Pengurusan atasan membincangkan perkara tersebut semasa mesyuarat seperti Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan atau menetapkan penyediaan laporan status perkara tersebut secara berkala.

Contoh pembuktian:

Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan, laporan audit dalaman, teks ucapan, salinan e-mel atau laporan penyertaan KIK.

Klausa lain yang berkaitan:

Klausa 9.1.3 – Analisis dan penilaian.

**Bukti
tanggungjawab /
akauntabiliti pihak
Pengurusan
UPM/PTJ kepada
pelaksanaan Sistem
Pengurusan Kualiti**

Klausa 5.1.2: Fokus kepada pelanggan

Contoh pelaksanaan:

Pengurusan atasan membincangkan perkara tersebut semasa mesyuarat seperti Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Contoh pembuktian:

Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Klausa lain yang berkaitan:

Klausa 9.3.2 c (1) – kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan.



Klausa 5.2: Dasar

Klausa 5.2.1: Membangunkan dasar kualiti

Contoh pelaksanaan dan pembuktian:

Pengurusan atasan menandatangani dokumen dasar kualiti yang memenuhi keperluan di atas.

Dasar Kualiti yang telah dihebahkan dan difahami oleh warga PTJ

Klausa 5.2.2: Mengkomunikasikan dasar kualiti

Contoh pelaksanaan:

Membincangkannya dalam mesyuarat seperti Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dan menetapkan dasar kualiti sebagai salah satu kandungan dalam klausa 7.4.

Contoh pembuktian:

Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan, pelaksanaan klausa 7.3, pelaksanaan klausa 7.4, salinan e-mel, papan notis dan teks ucapan.

Klausa 5.3: Peranan, tanggungjawab dan bidang kuasa organisasi

Contoh pelaksanaan:

Pelaksanaan klausa 9.2 dan membincangkannya semasa mesyuarat seperti Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Contoh pembuktian:

Salinan surat pelantikan pegawai pelaksana MS ISO agensi, salinan surat pelantikan juruaudit dalaman, salinan surat perwakilan kuasa, laporan audit dalaman dan Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Merujuk kepada bukti pelantikan, surat kuasa dan senarai tugas.

AUDIT BERDASARKAN KLAUSA STANDARD MS ISO 9001:2015

KLAUSA 6 Perancangan

Klausu 6.1: Tindakan menyatakan risiko dan peluang

Klausu 6.1.1

Agensi boleh menggunakan kaedah yang bersesuaian dalam menentukan risiko dan peluang yang perlu ditangani. Walau bagaimanapun, sekiranya agensi telah mempunyai Pelan Pengurusan Risiko, dokumen tersebut boleh digunakan bagi memenuhi keperluan ini. Bagi agensi yang tidak mempunyai Pelan Pengurusan Risiko, agensi digalakkan untuk mewujudkan.

Contoh pelaksanaan:

Membincangkan dan menentukan risiko serta peluang dalam mesyuarat seperti Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan ataupun menjadikannya sebagai agenda wajib dalam setiap mesyuarat berhubung produk dan perkhidmatan.

Contoh Pembuktian:

Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan atau mesyuarat berkaitan.

Klausu lain yang berkaitan:

Klausu 9.3.2 (e) - keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang.

**Merujuk kepada Daftar Risiko PTJ –
Senarai risiko, tahap penilaian,
Kawalan dan Strategi Tindakan
serta bukti tindakan**

Klausu 6.1.2

Contoh pelaksanaan:

Membincangkan keperluan klausu dalam mesyuarat seperti Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan ataupun menjadikan ia sebagai agenda wajib dalam setiap mesyuarat berhubung produk dan perkhidmatan.

Contoh pembuktian:

Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan, mesyuarat berkaitan dan dokumen SPK seperti klausu 4.4.1.

Klausu lain yang berkaitan:

Klausu 9.3.2 (e) – keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang.



AUDIT BERDASARKAN KLAUSA STANDARD MS ISO 9001:2015

Klausu 6.2: Objektif kualiti dan perancangan untuk mencapainya

Klausu 6.2.1

Agensi dikehendaki untuk mewujudkan dokumen objektif kualiti dan mengkomunikasikannya.

Contoh pelaksanaan:

Mengkomunikasikannya melalui perhimpunan bulanan, e-mel, papan notis dan mesyuarat.

Contoh pembuktian:

Dokumen objektif kualiti, salinan teks ucapan dan minit mesyuarat.

Merujuk laporan pencapaian:

(1) KPI UPM

(2) Pelan Tindakan Peringkat Fungsian

(3) Piagam Pelanggan

Klausu 6.2.2

Contoh pelaksanaan:

Membincangkan keperluan klausu semasa mesyuarat seperti Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dan semasa melaksanakan klausu 9.1.3.

Contoh pembuktian:

Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dan hasil pelaksanaan klausu 9.1.3.

Output klausu ini akan menjadi input kepada klausu 9.1.3.

Klausa 6.3: Merancang perubahan

Contoh pelaksanaan:

Membincangkan perkara ini semasa mesyuarat seperti Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Contoh pembuktian:

Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Output merancang perubahan merupakan input bagi klausa 9.3.2 (d), 9.3.3 (b) dan 9.3.3 (c).

Klausa lain yang berkaitan:

- (1) Klausa 7.1.6 - pengetahuan organisasi
- (2) Klausa 8.1 - perancangan dan kawalan operasi
- (3) Klausa 8.5.6 - kawalan perubahan

Merujuk kepada perancangan untuk menambahbaik Sistem Pengurusan Kualiti

AUDIT BERDASARKAN KLAUSA STANDARD MS ISO 9001:2015

KLAUSA 7

Sokongan

Klausu 7.1: Sumber

Klausu 7.1.1: Am

Klausu ini memaklumkan tindakan yang perlu diambil oleh agensi. Kaedah pelaksanaan dan pembuktian adalah melalui pelaksanaan klausu 7.1.2 hingga 7.1.6.

Klausu 7.1.2: Modal insan

Contoh pelaksanaan:

Mesyyarat Kajian Semula Pengurusan, Mesyyarat Panel Pembangunan Sumber Manusia, waran perjawatan dan permohonan pegawai PSH.

Contoh pembuktian:

Minit Mesyyarat Kajian Semula Pengurusan, Minit Mesyyarat Panel Pembangunan Sumber Manusia, waran perjawatan dan permohonan pegawai PSH.

Merujuk kepada kecukupan sumber manusia, kemudahan infrastruktur yang disediakan serta persekitaran (sosial, psikologi & fizikal)

Klausu 7.1.3: Prasarana

Antara kaedah pengauditan adalah melalui pemerhatian.

Contoh pembuktian:

Senarai peralatan pejabat, daftar aset, daftar harta modal, Minit Mesyyarat Majlis Bersama Jabatan (MBJ), borang permohonan penggunaan utiliti, borang baik pulih, borang penyelenggaraan sistem, SPANCO, kontrak pembersihan dan laporan Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA).

Klausu 7.1.4: Persekitaran untuk operasi proses

Antara kaedah pengauditan adalah melalui pemerhatian.

Dalam melaksanakan klausu ini, agensi hendaklah mengambil kira dan mematuhi keperluan pihak berkepentingan seperti piawaian Jabatan Alam Sekitar dan Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia.

Contoh pembuktian:

Ruang menunggu untuk pelanggan yang selesa dan sesuai, dan arahan penutupan suis lampu semasa waktu rehat yang secara tidak langsungnya memberikan masa rehat yang secukupnya kepada warga kerja bagi mengelakkan berlakunya kesilapan atau kemalangan semasa melaksanakan kerja.



AUDIT BERDASARKAN KLAUSA STANDARD MS ISO 9001:2015

Klausu 7.1.5: Sumber pemantauan dan pengukuran

Klausu 7.1.5.1: Am

Keperluan klausu ini meliputi pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif.

Agensi dikehendaki untuk menentukan dan menetapkan perkara yang perlu dipantau, diukur atau dinilai dan memastikan pemantauan dan pengukuran tersebut diselenggarakan mengikut tempoh yang ditetapkan. Kesemua dokumen penyelenggaraan, pemantauan dan pengukuran perlu disimpan sebagai rekod bagi tujuan pembuktian kepada pematuhan.

Contoh pelaksanaan:

Pemantauan:

Merakam panggilan telefon bagi memastikan maklumat yang disampaikan adalah tepat dan bertanya kepada pelanggan sama ada perkhidmatan atau produk yang diserahkan memenuhi kehendak pelanggan ataupun tidak, borang maklum balas dan laporan audit.

Pengukuran:

Peralatan - penimbang mengikut Akta Timbang dan Sukat 1971 (Pindaan 2007)
Perkhidmatan - teori Analisis Faedah Kos (*Cost Benefit Analysis*) atau tarikh sah laku lesen juruaudit.

**Merujuk kepada Kalibrasi/
penentukuran
- Senarai alat yang perlu
ditentukur dan rekod
penentukuran.**

Klausu 7.1.5.2: Kebolehkesanan pengukuran

Klausu ini merangkumi tentukur dan tentusah (*calibration of instrument*) terhadap produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh agensi dan yang diterima oleh agensi.

Contoh pelaksanaan dan pematuhan:

Klausu (a) menghantar produk ke makmal bagi tujuan pengukuran, menyimpan keputusan pengukuran tersebut, mematuhi tempoh sah laku keputusan tersebut dan menghantar semula produk ke makmal untuk pengukuran semula apabila telah tamat tempoh sah laku keputusan pengukuran.

Klausu (b) mengenal pasti dan mematuhi tarikh luput pada kotak produk.

Klausu (c) mematuhi manual penggunaan/penyimpanan/penyelenggaraan pada kotak, peralatan atau sijil.



Klausa 7.1.6: Pengetahuan organisasi

Agensi hendaklah memastikan pengetahuan yang ada di agensi dikongsi bersama-sama warga yang lain bagi menjamin kelangsungan dan keberkesanan proses secara berterusan.

Contoh pelaksanaan dan pematuhan:

Sesi perkongsian ilmu (*knowledge sharing*), nota dan lain-lain.

Contoh pembuktian:

Buletin, slaid sesi perkongsian ilmu, myPortfolio, majalah dan artikel jurnal.

**Bagi memastikan ilmu pengetahuan yang diperoleh kekal dalam organisasi.
Rekod perlu dikemaskini dan tersedia untuk rujukan warga UPM/PTJ**

AUDIT BERDASARKAN KLAUSA STANDARD MS ISO 9001:2015

Klausa 7.2: Kekompetenan

Agensi hendaklah menentukan kekompetenan yang diperlukan dan memastikan kekompetenan tersebut diperoleh dan dicapai oleh warga organisasi yang terlibat.

Contoh pelaksanaan:

Agensi menghantar Pegawai Kajian yang tidak mempunyai kepakaran menjalankan kajian ke kursus berkaitan seperti Kursus Penyediaan Kajian Berkesan dan lain-lain.

Contoh pembuktian:

Sijil kehadiran, rekod kehadiran kursus atau kelayakan masuk jawatan.

Merujuk kepada keperluan Latihan & senarai Latihan yang dihadiri oleh staf berdasarkan tugas/tanggungjawab

Merujuk kepada bukti kesedaran warga UPM/PTJ memahami Dasar, Objektif Kualiti serta sumbangan mereka dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti

Klausa 7.3: Kesedaran

Antara kaedah pengauditan adalah dengan bertanyakan kepada warga agensi tentang dasar kualiti dan objektif kualiti agensi. Agensi hendaklah memastikan setiap warga agensi mengetahui dasar kualiti dan objektif kualiti agensi.

Contoh pelaksanaan:

Agensi memaklumkan perkara tersebut semasa mesyuarat bahagian, seksyen, unit, Program Transformasi Minda (PTM) dan perhimpunan bulanan.

Contoh pembuktian:

Minit mesyuarat, nota PTM dan teks ucapan.

Klausa lain yang berkaitan:

7.4 - Komunikasi

Klausa 7.4: Komunikasi

Komunikasi luaran adalah termasuk komunikasi di antara agensi dengan pihak berkepentingan.

Penerimapakaian Panduan Pengurusan Rekod Sektor Awam memenuhi keperluan klausa ini kerana panduan tersebut adalah berdasarkan ISO 15489-1.

Contoh pelaksanaan:

Komunikasi dalaman: mesyuarat berkala, e-mel dan lain-lain.

Komunikasi luaran: Surat rasmi, e-mel dan kenyataan akhbar yang ditentukan oleh pihak Pengurusan Atasan tertakluk pada perkara yang terlibat.

Contoh pembuktian:

Komunikasi dalaman dan luaran – minit mesyuarat, salinan e-mel, salinan surat dan salinan kenyataan akhbar boleh digunakan sebagai pembuktian kepada pematuhan.

Kepala surat yang mengandungi tanda pensijilan MS ISO juga merupakan satu medium komunikasi dalaman dan luaran memaklumkan bahawa agensi melaksanakan SPK berasaskan MS ISO.

Merujuk kepada bukti komunikasi telah dibuat sama ada melalui komunikasi dalaman (pelanggan dalaman) atau komunikasi luaran (pihak berkepentingan)

AUDIT BERDASARKAN KLAUSA STANDARD MS ISO 9001:2015

Klausa 7.5: Maklumat didokumentasikan

Klausa 7.5.1: Am

Maklumat didokumenkan bagi pelaksanaan dan pematuhan standard adalah tidak terhad kepada dokumen yang diwujudkan oleh agensi bagi memenuhi keperluan standard tetapi termasuk rekod dan dokumen yang diterima daripada pihak luar.

Klausa 7.5.2: Mewujudkan dan mengemas kini

Agensi dikehendaki untuk mewujudkan elemen-elemen seperti di perkara (a) dan (b).

Perkara (b) tidak mengehadkan kepada satu format sahaja, agensi boleh memilih untuk mewujudkan dua dokumen dalam dua bahasa berbeza dan dua media berbeza (Bahasa Melayu dan bahasa Inggeris, dan media kertas dan media elektronik).

Agensi adalah tertakluk pada Panduan Pengurusan Rekod Sektor Awam dan pematuhan terhadap panduan tersebut boleh dianggap sebagai pematuhan terhadap keperluan klausa ini.

**Merujuk kepada kawalan dokumen
(Prosedur, AK, GP, Borang dsb.)
Wujud, kemaskini dan semakan semula
dokumen**

**Merujuk kepada kawalan rekod.
(Klasifikasi fail, selenggara rekod)**

Klausa 7.5.3: Kawalan maklumat didokumentasikan

Klausa 7.5.3.1

Antara kaedah pengauditan adalah melalui pemerhatian seperti memohon warga agensi untuk mengemukakan sesuatu dokumen. Kegagalan mengemukakan dokumen boleh dianggap sebagai ketidakpatuhan.

Contoh pelaksanaan dan pembuktian:

Menerima pakai dan mematuhi Panduan Pengurusan Rekod Sektor Awam, Dasar Keselamatan ICT Sektor Awam dan Sistem Pengurusan Dokumen Digital (*Digital Document Management System- DDMS*).

Klausa 7.5.3.2

Contoh pelaksanaan dan pematuhan:

Penerimaan dan pematuhan terhadap Panduan Pengurusan Rekod Sektor Awam.

AUDIT BERDASARKAN KLAUSA STANDARD MS ISO 9001:2015

KLAUSA 8

Operasi

Klausa 8.1: Perancangan operasi dan kawalan

Klausa ini secara dasarnya adalah langkah-langkah yang perlu dilaksanakan oleh agensi untuk melaksanakan SPK.

Pematuhan dan pembuktian adalah melalui pelaksanaan klausa 8.2.1 hingga 8.7.2.

Klausa 8.2: Keperluan untuk produk dan perkhidmatan

Klausa 8.2.1: Komunikasi dengan pelanggan

Contoh:

- a) risalah, piagam pelanggan dan sesi libat urus dengan pelanggan;
- b) kaedah interaksi dua hala antara agensi dengan pelanggan;
- c) maklum balas/aduan pelanggan/kajian kepuasan pelanggan;
- d) borang pengesahan ataupun akuan penerimaan harta pelanggan;
- e) perancangan tindakan pencegahan/pemulihan perkhidmatan secara proaktif.

Klausa 8 merujuk kepada keperluan yang perlu dipatuhi semasa melaksanakan proses operasi/perkhidmatan.

- Pra Universiti, Prasiswazah, Siswazah, Penyelidikan, proses Sokongan dan proses Operasi perkhidmatan Sokongan



AUDIT BERDASARKAN KLAUSA STANDARD MS ISO 9001:2015

Klausu 8.2.2: Menentukan keperluan bagi produk dan perkhidmatan

Selain klausu 8.2.2(a)(1) dan 8.2.2(a)(2), kaedah yang boleh digunakan dalam menentukan keperluan produk dan perkhidmatan adalah dengan mengkaji:

- tujuan produk dan perkhidmatan ditawarkan; dan
- keperluan serta harapan pelanggan terhadap produk dan perkhidmatan yang ditawarkan.

Contoh:

Keperluan pelanggan: Perkhidmatan yang cekap dan pantas.

Harapan/ekspektasi/kehendak pelanggan: kad pengenalan gantian dikeluarkan dalam tempoh 2 jam.

Akuan organisasi: kad pengenalan gantian boleh diambil dalam tempoh 2 jam.

Klausu 8.2.3: Kajian semula keperluan untuk produk dan perkhidmatan

Klausu 8.2.3.1

Antara kaedah pengesahan bagi keperluan yang tidak berdokumen adalah dengan mengadakan mesyuarat bersama-sama pelanggan, menghantar e-mel memohon pengesahan daripada/kepada pelanggan atau rakaman perbualan telefon.

Klausu 8.2.3.2

Klausu ini memaklumkan bahawa agensi hendaklah mendokumentasikan tindakan-tindakan yang diambil semasa pelaksanaan klausu 8.2.3.1.

Klausu 8.2.4: Perubahan keperluan untuk produk dan perkhidmatan

Klausu ini meliputi pihak dalaman dan pihak berkepentingan termasuk pelanggan secara interaksi dua hala.

Klausu 8.3: Reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan

Klausu 8.3.1: Am

Klausu ini sekadar memaklumkan kewajipan agensi untuk menyimpan maklumat didokumentasikan dan dokumen maklumat berhubung klausu 8.3.2 hingga 8.3.6.

Klausu 8.3.2: Perancangan reka bentuk dan pembangunan

Agensi perlu mengkaji dan menentukan faktor-faktor di atas yang berkaitan dan relevan dengan agensi. Maklumat tersebut seterusnya perlu dikandungkan dalam dokumen proses reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan agensi.

Klausu lain yang berkaitan:

Klausu 6 – Perancangan

Klausu 8.1 – Perancangan dan kawalan operasi

Klausu 8.3.3: Input reka bentuk dan pembangunan

Agensi perlu mengkaji dan menentukan faktor-faktor di atas yang berkaitan dan relevan dengan agensi. Maklumat tersebut seterusnya perlu dikandungkan dalam dokumen proses reka bentuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan agensi.



AUDIT BERDASARKAN KLAUSA STANDARD MS ISO 9001:2015

Klausa 8.3.4: Kawalan reka bentuk dan pembangunan

Klausa ini bertujuan memastikan agensi mengambil tindakan seperti yang telah ditentukan oleh agensi dalam klausa 8.3.2 dan 8.3.3 dengan membuktikannya.

Contoh pelaksanaan:

Membincangkan perkara tersebut dalam mesyuarat bahagian, unit atau seksyen atau menggunakan senarai semak. Format senarai semak perlulah mengandungi maklumat-maklumat seperti perkara (a) hingga (e), tarikh pengesahan dibuat, nama berserta jawatan pegawai yang mengesahkan dan tandatangan pegawai yang mengesahkan. Pengesahan boleh melibatkan pihak luar seperti pengesahan melalui ujian makmal atau pengujian oleh pelanggan.

Contoh pembuktian:

Minit mesyuarat, senarai semak yang telah ditandatangani, keputusan ujian makmal dan pengesahan ujian dan penerimaan pelanggan.

Klausa 8.3.5: Output reka bentuk dan pembangunan

Agensi hendaklah memastikan output reka bentuk dan pembangunan adalah seperti yang telah ditentukan semasa pelaksanaan klausa 8.3.3. Maklumat dan output klausa ini merupakan input bagi klausa 8.5. Walau bagaimanapun, terdapat sesetengah output reka bentuk dan pembangunan yang berbentuk produk dan perkhidmatan itu sendiri.

Contoh output:

Lukisan kejuruteraan, spesifikasi produk, manual penggunaan dan perisian komputer.

Klausa 8.3.6: Perubahan reka bentuk dan pembangunan

Agensi hendaklah memastikan sekiranya perubahan reka bentuk dan pembangunan berlaku, maklumat-maklumat dalam perkara (a) hingga (d) diperoleh dan didokumenkan. Sekiranya perubahan adalah disebabkan oleh pelanggan atau pihak berkepentingan, arahan atau permohonan perubahan tersebut perlulah disimpan dan dikekalkan.

Klausa 8.4: Kawalan terhadap proses, produk dan perkhidmatan sediaan luar

Klausa 8.4.1: Am

Klausa ini sekadar memaklumkan kewajipan agensi untuk melaksanakan klausa 8.4.2 dan 8.4.3.

Agensi hendaklah menyimpan dokumen maklumat berhubung penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi dan penilaian semula penyedia luar seperti borang penilaian pembekal dan borang penilaian penceramah.

Pematuhan terhadap 1 Pekeliling Perbendaharaan merupakan pematuhan kepada keperluan.

Contoh pelaksanaan:

Tender dan sebut harga.

Contoh pembuktian:

Salinan tender dan dokumen sokongan seperti salinan sijil berkaitan, Minit Mesyuarat Jawatankuasa Sebut Harga, Minit Mesyuarat Jawatankuasa Rundingan Harga, laporan pemantauan projek dan laporan serahan projek selesai.

Klausa 8.4.2: Jenis dan takat kawalan

Penyedia luar boleh termasuk antara cawangan seperti Pejabat Tanah dan Galian Negeri dengan Pejabat Daerah/Tanah. Contoh: laporan tanah bagi Hak Milik Pendaftaran Negeri (HSD) tetapi disediakan oleh Pegawai Penempatan Pejabat Daerah/Tanah.

Contoh pelaksanaan:

Menjalankan audit atau naziran terhadap penyedia luar atau mensyaratkan penyedia luar mendapatkan pensijilan sistem pengurusan kualiti.

Contoh pembuktian:

Laporan audit, laporan naziran dan salinan pensijilan.

Klausa 8.4.3: Maklumat untuk penyedia luar

Contoh pelaksanaan:

Surat tawaran, dokumen tender dan sebut harga.

Contoh pembuktian:

Surat Setuju Terima, kontrak dan pesanan tempatan yang telah ditandatangani oleh penyedia luar.



AUDIT BERDASARKAN KLAUSA STANDARD MS ISO 9001:2015

Klausa 8.5: Penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan

Klausa 8.5.1: Kawalan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan

Klausa ini bertujuan memastikan perkara-perkara dalam klausa 8.1 dan klausa-klausa berkaitan dalam standard ini dipatuhi dan dilaksanakan seperti yang telah dirancang.

Contoh:

Perkara (a) – klausa 8.1 hingga 8.3.6.

Perkara (b) – klausa 7.1.5.

Perkara (c) – klausa 8.3.4

Perkara (d) – klausa 7.1.3 dan 7.1.4.

Perkara (e) – klausa 7.1.2 dan 7.2

Perkara (f) – klausa 7.1.5.2 dan 8.3.4

Perkara (g) – klausa 6.1

Perkara (h) – klausa 9.1.2 dan 9.1.3

Klausa 8.5.2: Pengenalpastian dan kebolehkesanan

Selain pengenalpastian dan kebolehkesanan output, klausa ini turut menetapkan bahawa pengenalpastian dan kebolehkesanan pada peringkat proses juga diperlukan sekiranya berkaitan.

Contoh kaedah pengenalpastian:

Nombor rujukan, tajuk, kod pengenalan daftar masuk atau nombor bilangan mesyuarat.

Contoh kaedah kebolehkesanan:

Rekod pergerakan fail atau rekod pengambilan dan penyerahan.

Kaedah pengenalpastian dan kebolehkesanan yang telah ditentukan hendaklah dilaksanakan dan didokumenkan bagi memudahkan proses pengenalpastian dan pengesanan apabila diperlukan.

Klausa 8.5.3: Harta kepunyaan pelanggan atau penyedia luar

Sekiranya operasi agensi melibatkan penyimpanan atau pengambilan harta pelanggan atau penyedia luar, agensi hendaklah memastikan bahawa akuan penerimaan harta pelanggan atau penyedia luar diserahkan kepada pelanggan atau penyedia luar tersebut dan apabila agensi menyerahkan kembali harta pelanggan atau penyedia luar, agensi hendaklah memastikan bahawa pelanggan atau penyedia luar menandatangani borang penerimaan atau kutipan.

Agensi perlu menyatakan had tanggungjawab dan peranan agensi dalam akuan penerimaan.

Klausa 8.5.4: Pemeliharaan

Contoh:

Penyimpanan kad pengenalan di tempat yang kering bagi memastikan cip kad pengenalan tidak rosak.

Klausa 8.5.5: Aktiviti selepas hantar serah

Contoh:

Memberi tempoh empat belas hari kepada pelanggan untuk mengemukakan maklum balas atau membuat pembetulan.

Klausa 8.5.6: Kawalan perubahan

Sekiranya terdapat perubahan terhadap produk dan perkhidmatan agensi, agensi hendaklah mengkaji semula dan mengambil tindakan sewajarnya terhadap keperluan klausa 6.3, 8.3.1, 8.3.6 dan 8.5.1.

Klausa 8.6: Pelepasan produk dan perkhidmatan

Tandatangan pada produk dan perkhidmatan agensi merupakan bukti terhadap keperluan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi serta kelulusan pelepasan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan. Terdapat juga produk dan perkhidmatan yang melibatkan dua proses pelepasan iaitu pelepasan oleh agensi dan penerimaan oleh pelanggan (tanda tangan pegawai agensi pada produk dan akuan penerimaan oleh pelanggan seperti kad pengenalan dan pasport).



AUDIT BERDASARKAN KLAUSA STANDARD MS ISO 9001:2015

Klausa 8.7: Kawalan output tak akur

Klausa 8.7.1

Memanggil semula produk yang telah dikeluarkan termasuk yang telah diterima oleh pelanggan, menanggung kerugian, menggantikan semula produk, menawarkan perkhidmatan pembaikan/penggantian secara percuma terhadap produk yang terlibat, menghentikan proses sehingga punca masalah dikenal pasti dan lain-lain tindakan yang sewajarnya.

Klausa 8.7.2

Agensi hendaklah mendokumentasikan tindakan-tindakan yang telah dilaksanakan berserta kelulusan yang diperolehi dalam klausa 8.7.1.

KLAUSA 9

Penilaian prestasi

Klausa 9.1: Pemantauan, pengukuran, analisis dan penilaian

Klausa 9.1.1: Am

Pematuhan dan pembuktian termasuk mengekalkan maklumat didokumentasikan adalah melalui pelaksanaan klausa 4.4, 6.2.1, 7.1.5, 8.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2. dan 9.3.

Klausa 9.1.2: Kepuasan pelanggan

Kajian kepuasan pelanggan, hari bertemu pelanggan dan mesyuarat aduan pelanggan.

Klausa 9.1.3: Analisis dan penilaian

Agensi hendaklah menentukan kekerapan analisis dan penilaian. Hasil pemantauan dan pengukuran merupakan maklumat didokumentasikan dan menjadi input kepada Kajian Semula Pengurusan (klausa 9.3).

Contoh:

Mesyuarat pengurusan, laporan bulanan atau borang penilaian pembekal.

Merujuk kepada keperluan melaksanakan:

- Kajian kepuasan & maklum balas pelanggan
- Melaksanakan analisis dan penilaian dan merekodkan bukti pengukuran dibuat



AUDIT BERDASARKAN KLAUSA STANDARD MS ISO 9001:2015

Klausa 9.2: Audit dalaman

Klausa 9.2.1

Klausa ini sekadar memaklumkan kewajipan agensi untuk melaksanakan klausa 9.2.1.

Merujuk kepada keperluan melaksanakan audit dalaman bagi memastikan keberkesanan dan pematuhan terhadap SPK.

- Rekod pelaksanaan perlu disimpan sebagai bukti tindakan**

Klausa 9.2.2

Agensi boleh menentukan skop pengauditan sama ada pengauditan keseluruhan klausa ataupun sebahagian sahaja. Walau bagaimanapun, agensi dinasihatkan untuk melaksanakan audit terhadap proses berbanding klausa untuk memastikan keberkesanan dan pematuhan terhadap SPK.

Pengurusan Atasan perlulah melantik juruaudit dalaman dan surat pelantikan perlu disimpan sebagai bukti delegasi tugas.

Pihak yang telah dilantik untuk menguruskan urusan audit dalaman pula bertanggungjawab untuk menubuhkan pasukan audit dalaman.

Pengurusan atasan atau pihak yang telah diberi kuasa untuk pengurusan audit dalaman perlulah memastikan kesemua ahli pasukan audit menerima latihan dan mempunyai kelayakan dengan menghadiri kursus-kursus audit dalaman.

Sijil kehadiran juruaudit perlu disimpan.

Hasil audit dalaman perlu disimpan dan dilaporkan ke Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.

Proses audit juga boleh melihat kepada peluang penambahbaikan dan mengurangkan kebarangkalian ketidakpatuhan. Cadangan penambahbaikan yang dicadangkan semasa audit hendaklah diberi pertimbangan sewajarnya untuk dilaksanakan (atas alasan yang munasabah).



AUDIT BERDASARKAN KLAUSA STANDARD MS ISO 9001:2015

Klausa 9.3: Kajian semula pengurusan

Klausa 9.3.1: Am

Klausa ini sekadar memaklumkan kewajipan agensi untuk melaksanakan klausa 9.3.2. dan 9.3.3.

Klausa 9.3.2: Input kajian semula pengurusan

Perkara-perkara yang dinyatakan di atas telah dilaksanakan melalui klausa-klausa berkaitan dalam standard. Walau bagaimanapun, bagi memastikan kepatuhan, agensi digalakkan untuk menyenaraikan semua keperluan di atas sebagai agenda mesyuarat dan digalakkan untuk melaksanakannya sekurang-kurangnya setahun sekali.

MS ISO 9001: 2015 tidak mewajibkan untuk mewujudkan satu platform khas bagi Kajian Semula Pengurusan. Sehubungan itu, kajian ini boleh dilaksanakan melalui mesyuarat-mesyuarat pengurusan yang dipengerusikan oleh pihak atasan dan topik perbincangan adalah tidak terhad terhadap apa-apa yang telah ditetapkan sahaja.

**Merujuk kepada keperluan melaksanakan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP).
- Rekod pelaksanaan perlu disimpan sebagai bukti tindakan**

Klausa 9.3.3: Output kajian semula pengurusan

Minit mesyuarat ialah bukti bagi pelaksanaan ini dan ia perlulah disimpan untuk tujuan rekod, rujukan dan bukti.

Output kajian semula pengurusan merupakan input bagi kajian semula pengurusan yang akan datang.

AUDIT BERDASARKAN KLAUSA STANDARD MS ISO 9001:2015

KLAUSA 10 Penambahbaikan

Klausu 10.1: Am

Contoh penambahbaikan produk dan perkhidmatan bagi memenuhi dan meningkatkan keperluan serta kepuasan pelanggan.

Mengambil tindakan pembetulan dan penambahbaikan berpandukan aduan daripada pelanggan dan penambahbaikan produk dan perkhidmatan serta nilai tambah seperti produk dan perkhidmatan yang lebih berkualiti, efisien, murah, mudah diakses (dalam talian), ketahanan produk, tempoh jaminan, perkhidmatan selepas penyerahan/jualan, penghantaran, senyuman dan lain-lain.

Merujuk kepada keperluan melaksanakan:

- **Proses kawalan bagi ketakakuran dan Tindakan pembetulan.**
- **Penambahbaikan secara berterusan.**

Rekod pelaksanaan perlu disimpan sebagai bukti tindakan

Klausu 10.2: Ketakakuran dan tindakan pembetulan

Klausu 10.2.1

Memanggil semula produk yang telah dikeluarkan termasuk yang telah diterima oleh pelanggan, menanggung kerugian, menggantikan semula produk, menawarkan perkhidmatan pembaikan/penggantian secara percuma terhadap produk yang terlibat dan lain-lain tindakan yang sewajarnya.

Klausu 10.2.2

Maklumat-maklumat serta dokumen bagi perkara-perkara dalam klausu 10.2.1 hendaklah disimpan sebagai pembuktian.

Klausu 10.3: Penambahbaikan berterusan

Agensi hendaklah mengkaji dan menilai kesemua keputusan hasil daripada pelaksanaan klausu 9.1.3 dan 9.3. Agensi seterusnya hendaklah melaksanakan tindakan penambahbaikan serta peluang penambahbaikan yang telah ditentukan.



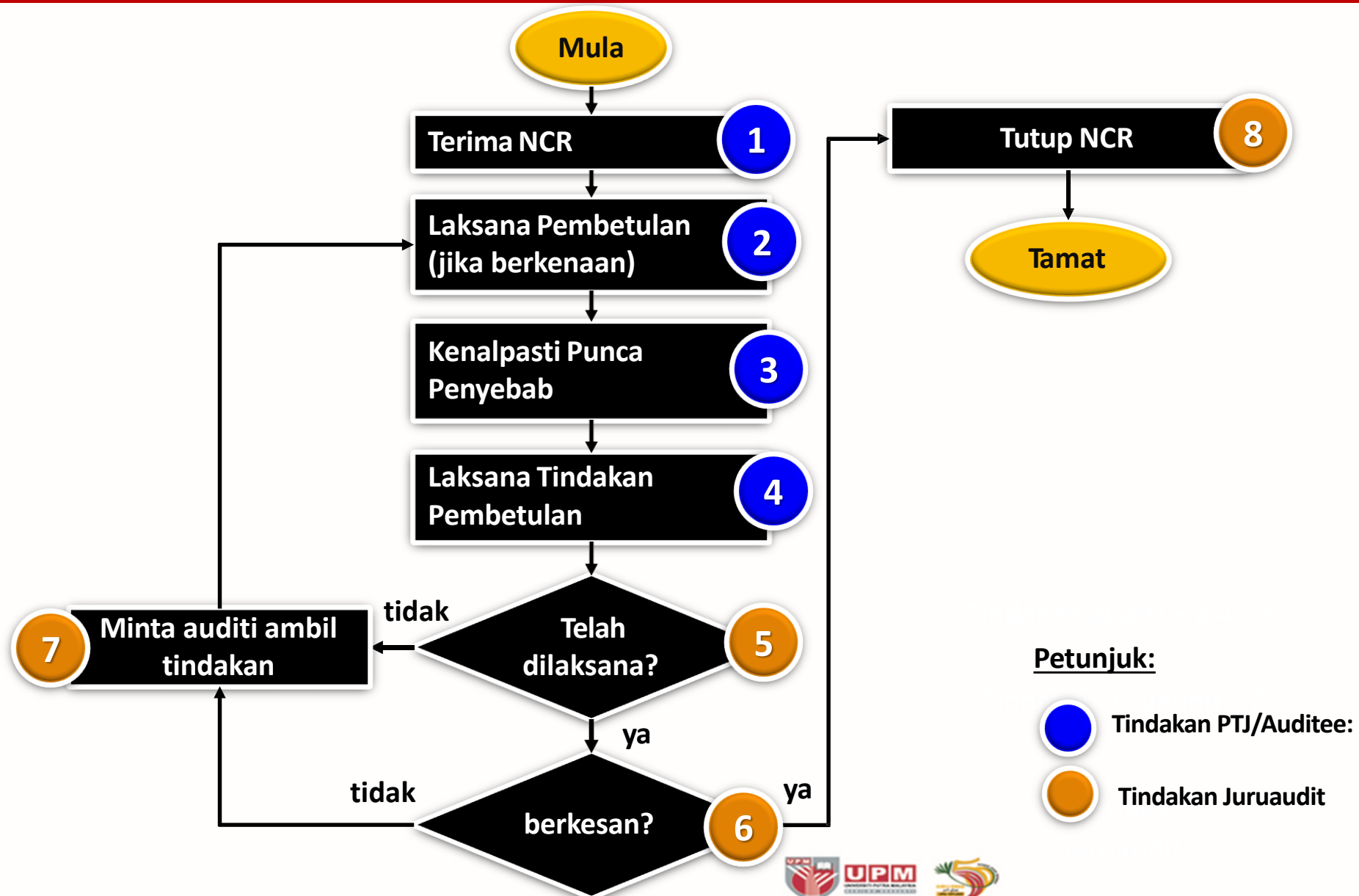


Juruaudit **mencari keakuran**.
Jika Juruaudit **menemui ketidakakuran**
dan
peluang penambahbaikan, juruaudit akan
melaporkan bagi meningkatkan
prestasi organisasi.

- **NCR:** Laporan Ketakakuran
- **OFI:** Peluang Penambahbaikan



CARTA ALIR PROSES JAWAB & TUTUP LAPORAN KETAKAKURAN (NCR)



Klausa 9.2.2.e

‘Membuat **pembetulan** dan **tindakan pembetulan** yang sepatutnya **tanpa lengah**’

PEMBETULAN:

Tindakan yang diambil untuk **membetulkan** perkara yang tidak akur

TINDAKAN PEMBETULAN:

Tindakan yang diambil untuk **menghapuskan punca** ketidakpatuhan supaya pada masa depan ketidakakuran tersebut **tidak akan berulang**



Gambaran bagi Perbezaan Pembetulan & Tindakan Pembetulan



Pembetulan



Kenal pasti punca penyebab



Tindakan Pembetulan



Kenalpasti Punca penyebab
Ketakakuran dan laksana Tindakan
pembetulan **berdasarkan punca
utama** yang telah dikenalpasti

Kaedah Kenalpasti Punca Ketakakuran
menggunakan Teknik mudah
Teknik 5 Whys



- **Tanya secara berulang** ‘kenapa’ sehingga punca dikenalpasti.
- **Tidak semestinya ditanya sebanyak 5 kali.** Ada kalanya punca dapat dikenal pasti lebih awal.



Teknik 5 Whys



Penemuan:

Didapati PTJ tidak mematuhi kod fail dokumen keperluan pelbagai skop sepertimana yang telah ditetapkan di dalam prosedur sistem pengurusan kualiti UPM.

Bukti Objektif:

Fail pelajar siswazah UPM/IPPH/600-4/19/1 GS51126 Pelajar Master. Fail projek penyelidikan UPM/800/3/3/1/GP-IPS/2018/9647000

Contoh NCR Menggunakan Teknik 5W

1. Kenapa Tidak patuh?

PTJ merujuk kod fail dalam Klasifikasi Fail UPM yang terkini dan tidak merujuk kod fail yang dinyatakan dalam prosedur

2. Kenapa tidak merujuk kepada kod fail yang dinyatakan dalam prosedur?

Prosedur masih belum dikemaskini oleh Peneraju dan tidak merujuk kepada Klasifikasi Fail UPM yang terkini

3. Kenapa prosedur tidak dikemaskini oleh Peneraju

Peneraju Proses tidak sedar adanya penggunaan/penguatkuasaan Klasifikasi Fail UPM terkini

4. Kenapa Peneraju Proses tidak sedar adanya penggunaan/penguatkuasaan Klasifikasi Fail UPM terkini?

Tiada hebahan bagi pemakluman penguatkuasaan Klasifikasi Fail UPM terkini oleh Pejabat Pendaftar

5. Kenapa Pejabat Pendaftar tidak membuat hebahan bagi penguatkuasaan Klasifikasi fail terkini?

Klasifikasi Fail UPM terkini terus dimuatnaik dan dipaparkan dalam Laman Web Pejabat Pendaftar, tidak dikomunikasikan melalui medium hebahan rasmi oleh Pegawai Rekod Jabatan Universiti



Contoh NCR Menggunakan Teknik 5W

Punca penyebab:

Klasifikasi Fail UPM terkini terus dimuatnaik dan dipaparkan dalam Laman Web Pejabat Pendaftar, **tidak dikomunikasikan** melalui medium hebahan rasmi oleh Pegawai Rekod Jabatan Universiti

Tindakan Pembetulan

Mewujudkan emel group RRJ PTJ serta membuat hebahan perubahan melalui emel group dan INFO UPM setiap kali perubahan terkini Klasifikasi Fail UPM



Tindakan pembetulan **perlu selari dengan punca** penyebab utama yang telah dikenal pasti

Contoh Tidak menggunakan Teknik yang betul

Penemuan:

Didapati tiada bukti/rekod yang menunjukkan pengukuran produk dijalankan ke atas Piagam Pelanggan BKU

Bukti Objektif:

Piagam Pelanggan - "Masa yang diambil untuk memproses saman lalulintas tidak melebihi minit"

Pembetulan(Jika Ada): Ambil maklum dan tindakan dibuat dengan segera

Punca Penyebab: Terlepas pandang semasa perwujudan Piagam Pelanggan

Tindakan Pembetulan:

Membuat penambahan catatan masa memproses notis kesalahan lalulintas menggunakan stamp cop.

Terlepas pandang
(Bukan punca utama).

**Kenapa
terlepas
pandang?**

**perlu tanya lagi
kenapa (Why)?**

Penemuan Berulang



PTJ perlu **membuat perbincangan secara menyeluruh** melibatkan auditee yang berkaitan bagi **mengenal pasti punca ketakakuran yang tepat** dan dapat melaksanakan **tindakan pembetulan yang berkesan** supaya penemuan yang sama **tidak berulang** pada audit akan datang.

9% penemuan berkaitan tindakan pembetulan tidak berkesan menyebabkan **penemuan berulang** semasa audit dalaman tahun 2020.

PUNCA:

- 1) **pengenalpastian punca yang tidak tepat** semasa melaksanakan tindakan pembetulan pada tahun 2019;
- 2) Pelaksanaan **tindakan pembetulan tidak menyeluruh** di dalam PTJ.

Senarai penemuan audit dalaman di bawah klausa 10.2 (Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan)

[FBSB-NCR-QMS-05 / 10.2 / OSH]

Didapati tindakan pembetulan bagi penemuan Audit Dalam tahun 2019 berkenaan penyelenggaraan Peti Pertolongan Cemas tidak dilaksanakan dengan berkesan.

[FHAS-NCR-QMS-01 / 10.2 / PS]

Didapati tindakan pembetulan terhadap penemuan NCR pada skop prasiswazah yang lepas tidak berkesan (FH-01/8.5.1/PS, FH-03/8.5.1/PS dan FH-09/8.5.1/PS)

[FK-NCR-QMS-06 / 10.2 / PS]

Didapati tindakan pembetulan bagi pengendalian pelajar bermasalah tidak berkesan (Rujuk NCR Tahun 2019 - FK-01/8.5.1/PS). Tiada bukti pengendalian pelajar bermasalah dilaksanakan bagi pelajar yang mendapat kurang 50% dalam Ujian 1 seperti dalam keperluan Prosedur Pengendalian Pelajar Bermasalah (UPM/PU/PS/P013)

[FRSB-NCR-QMS-02 / 10.2 / LAB]

DIDAPATI TINDAKAN PEMBETULAN TERHADAP PENEMUAN NCR YANG LALU DI MAKMAL UNIT FABRIKASI KAYU TIDAK BERKESAN (FRSB-19/7.1.4/OSH).

[IFS-NCR-QMS-13 / 10.2 / PGR]

Didapati PTJ tidak mengambil tindakan pembetulan bagi penemuan ketidakpatuhan Audit Dalaman dengan berkesan.

[FSTM-NCR-QMS-05 / 10.2 / PS]

Didapati tindakan pembetulan untuk NCR FSTM-01 tidak dilaksanakan secara berkesan

[IAQUAS-NCR-QMS-01 / 10.2 / CAL]

Didapati penemuan audit dalaman 2019-bagi proses kalibrasi dan verifikasi NCR-IAQUAS-03 / 7.1.5.1 / CAL masih belum ditutup melebihi tempoh (31 Mac 2020), dan tindakan pembetulan masih belum berkesan

[IDEC-NCR-QMS-05 / 10.2 / IDEC]

Didapati tindakan pembetulan tidak dilaksanakan terhadap penemuan audit dalaman iDEC 2019 (iDEC-01/7.5.2/PGR)

[IKP-NCR-QMS-01 / 10.2 / PS]

Didapati IKP tidak mengambil tindakan untuk menutup ketakakuran terhadap pelajar yang berpindah dari Fakulti Pertanian ke IKP pada 11/4/2019.

[INSPEM-NCR-QMS-01 / 10.2 / KEW]

Didapati tindakan pembetulan bagi penemuan Audit Dalam tahun 2019 berkenaan borang senarai aset tidak dipamerkan pada lokasi yang didaftarkan dalam Sistem FAMS, tidak dilaksanakan dengan berkesan.

[INTROP-NCR-QMS-01 / 10.2 / PGR]

Didapati NCR-INTROP-09/7.2/LAB tidak ditutup dengan sempurna.

[IPPH-NCR-QMS-01 / 10.2 / PGR]

Didapati tindakan pembetulan yang dicadangkan oleh PTJ bagi penemuan audit dalaman tahun 2019 tidak diambil tindakan secara berkesan.

[PEND-NCR-QMS-04 / 10.2 / PEND]

Didapati tindakan pembetulan bagi ketidakpatuhan yang ditemui tidak berkesan.

[PPDN-NCR-QMS-01 / 10.2 / PGR]

Didapati penemuan Ketidakakuran (NCR) semasa Audit Dalaman 2019 (No. NCR : PPDN-02/7.1.5/CAL) iaitu penentuan tidak dilaksanakan mengikut prosedur Penentuan/Verifikasi Peralatan tidak diambil tindakan dengan berkesan.

[SPE-NCR-QMS-01 / 10.2 / PS]

Didapati tindakan pembetulan terhadap penemuan NCR pada skop prasiswazah yang lepas tidak berkesan (FEP-08/8.5.1/PS)

[UCTC-NCR-QMS-01 / 10.2 / PGR]

Didapati tindakan pembetulan tidak di tutup dengan berkesan.



Terima Kasih

 UniPutraMalaysia

 @uputramalaysia

 uniputramalaysia

 universitiputramalaysia

PERTANIAN • INOVASI • KEHIDUPAN
BERILMU BERBAKTI
WITH KNOWLEDGE WE SERVE