	PENGURUSAN	Halaman: 1/10
		No. Semakan: 06-07
	Kod Dokumen: UPM/PGR/P003	No. Isu: 02
	PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN	Tarikh: 27/02/2020 28/02/2023

1.0 SKOP

Prosedur ini merangkumi semua tindakan kawalan ketakakuran, tindakan pembetulan dan peluang penambahbaikan dalam Sistem Pengurusan ISO UPM melibatkan cara/proses untuk:


- 1.1 Memastikan ~~pelupusan~~ pengurusan yang betul bagi ketakakuran yang dikesan untuk aktiviti-aktiviti, produk dan perkhidmatan;
- 1.2 Mengambil tindakan yang sewajarnya ke atas ketakakuran yang ditemui, untuk menghapuskan punca ketakakuran supaya tidak berulang (maksud tindakan pembetulan dalam standard);
- 1.3 mengambil tindakan bagi mengelakkan ketakakuran yang mungkin timbul;
- 1.4 menentukan tindakan yang sewajarnya untuk menyiasat dan menganalisis insiden;
- 1.5 mengkaji semula keberkesanan semua tindakan pembetulan yang diambil; dan
- 1.6 peningkatan berterusan.

2.0 TANGGUNGJAWAB

Naib Canselor, Wakil Pengurusan dan Timbalan Wakil Pengurusan bertanggungjawab memastikan prosedur ini dilaksanakan. Sesiapa yang terlibat perlu mematuhi prosedur ini.


3.0 DOKUMEN RUJUKAN

Nombor Dokumen	Tajuk Dokumen
UPM/PGR/MK	Manual Kualiti
MS ISO 9001:2015	<i>Quality Management Systems – Requirements</i>
ISO/IEC 27001:2013	<i>Information Security Management Systems – Requirements</i>
Terkini	Dokumen Rujukan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat

	PENGURUSAN	Halaman: 2/10
	Kod Dokumen: UPM/PGR/P003	No. Semakan: 06-07
	PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN	No. Isu: 02
		Tarikh: 27/02/2020 28/02/2023

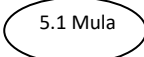
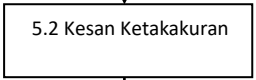
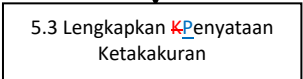
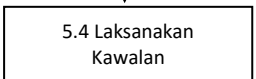
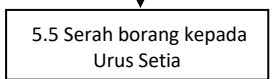
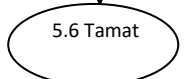
4.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN


CQA	:	<i>Centre for Quality Assurance</i> /Pusat Jaminan Kualiti
KBPQ	:	Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan
PYB	:	Pegawai yang bertanggungjawab mengambil tindakan (contohnya: Ketua PTJ, TWP, PKPU, TPKP, Ketua Pentadbiran, Ketua Bahagian, Ketua Jabatan dan sebagainya).
PKPU	:	Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti
PKD	:	Pegawai Kawalan Dokumen
TPKP	:	Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan
TPKD PP	:	Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Peneraju Proses
TWP	:	Timbalan Wakil Pengurusan
Urus Setia Induk	:	Pegawai yang menguruskan/merekodkan semua hal-hal berkaitan maklumbalas pelanggan, tindakan pembetulan, dan peluang penambahbaikan di peringkat Induk.
Urus Setia PTJ	:	Pegawai yang menguruskan/merekodkan semua hal-hal berkaitan maklumbalas pelanggan, tindakan pembetulan, dan peluang penambahbaikan di peringkat PTJ.
PTJ	:	Pusat Tanggungjawab
WP	:	Wakil Pengurusan
Sistem Pengurusan ISO	:	Merangkumi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001, dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) ISO/IEC 27001.

	PENGURUSAN	Halaman: 3/10
	Kod Dokumen: UPM/PGR/P003	No. Semakan: 06 -07
	PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN	No. Isu: 02
		Tarikh: 27/02/2020 <u>28/02/2023</u>

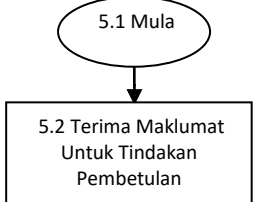
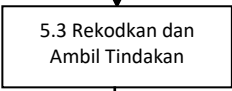
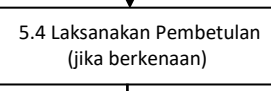
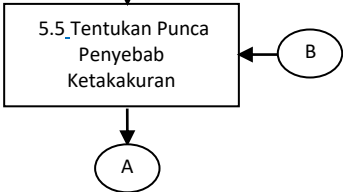
5.0 PROSES TERPERINCI


A. Kawalan Ketakakuran

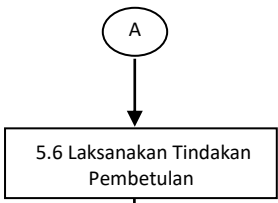
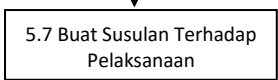
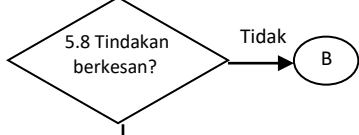
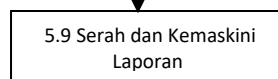
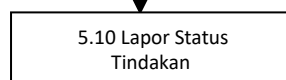
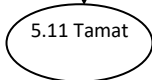
Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
Peneraju Proses/Pekerja			
Peneraju Proses/Pekerja		5.2 Kesan produk/perkhidmatan yang tak akur menerusi: (a) Aduan pelanggan yang sah; (b) Kajian/maklum balas kepuasan pelanggan; (c) Proses semasa menyampaikan atau selepas menghasilkan produk/perkhidmatan; (d) Audit dalaman dan luaran; (e) Minit mesyuarat; dan (f) Lain-lain sumber berkenaan.	
Peneraju Proses/Pekerja		5.3 (a) Lengkapi pernyataan/perincian ketakakuran yang ditemui ke dalam Borang Ketakakuran (PGR /BR03/NCR) <u>atau kaedah lain yang bersesuaian; atau</u> (b) Borang Maklum Balas Pelanggan <u>melalui Sistem U-Respons</u> , jika ketakakuran daripada aduan pelanggan yang sah (rujuk Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan).	Borang Ketakakuran / <u>Rekod Ketakakuran</u> Borang Maklum Balas (<u>U-Respons</u>) Pelanggan
Peneraju Proses/Pekerja		5.4 Laksanakan kawalan ketakakuran produk/perkhidmatan menerusi satu atau lebih, kaedah di bawah: (a) Ambil tindakan dengan menghapuskan ketakakuran yang dikesan. (b) Beri kelulusan penggunaan produk/perkhidmatan dengan kebenaran pihak yang berkuasa dan/atau pelanggan (jika berkenaan). (c) Halang penggunaan produk/perkhidmatan tersebut. (d) Ambil tindakan terhadap kesan atau kesan yang mungkin timbul daripada sesuatu ketakakuran setelah produk/perkhidmatan tersebut disampaikan atau digunakan	
Peneraju Proses/Pekerja		5.5 Serah borang/ <u>rekod</u> yang mengandungi keterangan ketakakuran kepada Urus Setia Induk/urus Setia PTJ masing-masing untuk tindakan selanjutnya. Seterusnya rujuk proses tindakan pembetulan.	Borang Ketakakuran / <u>Rekod Ketakakuran/</u> Borang Maklum Balas Pelanggan (<u>U-Respons</u>)
			


	PENGURUSAN	Halaman: 4/10
	Kod Dokumen: UPM/PGR/P003	No. Semakan: 06 -07
	PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN	No. Isu: 02
		Tarikh: 27/02/2020 <u>28/02/2023</u>

B. Tindakan Pembetulan

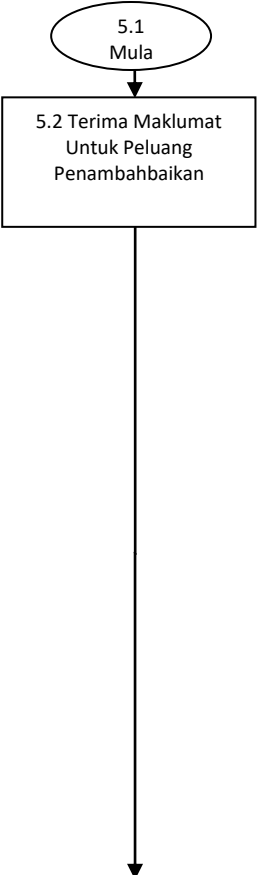
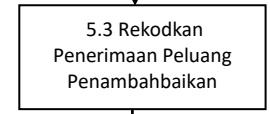
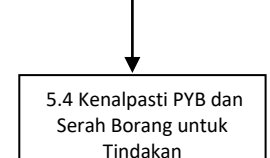
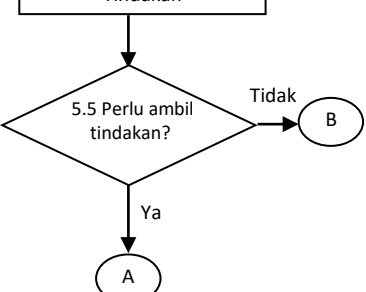
Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
PKPU / TPKP		5.2 Terima maklumat ketakakuran yang perlu diambil tindakan pembetulan, antaranya daripada:	Borang Maklum Balas Pelanggan(U-Respons) ; Borang Ketakakuran/ <u>Rekod Ketakakuran</u> , Senarai Penemuan Audit Dalaman, Laporan NCR SIRIM
PKPU / TPKP		(a) Aduan pelanggan yang sah melalui borang Maklum Balas Pelanggan (Rujuk Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan);	
PAD/TPAD		(b) Komen/cadangan negatif yang sah dalam Kajian kepuasan pelanggan yang telah direkodkan melalui borang Ketakakuran <u>atau kaedah lain yang bersesuaian</u> (Rujuk Arahan Kerja Kajian Kepuasan Pelanggan);	
PAD/TPAD		(c) Audit dalaman melalui Senarai Penemuan Audit Dalaman (Rujuk Prosedur Audit Dalaman ISO);	
TWP/Urus Setia PTJ		(d) Audit oleh pihak Ketiga (contoh: SIRIM) melalui borang <i>Non-conformity Report</i> (NCR) (<u>Rujuk Sistem Pengurusan Pensijilan SIRIM</u>);	
TWP/Urus Setia PTJ		(e) Ketakakuran semasa menyampaikan atau selepas menghasilkan produk/perkhidmatan melalui Borang Ketakakuran (PGR/BRO3/NCR) (Rujuk proses Kawalan ketakakuran);	
TWP/Urus Setia PTJ		(f) lain-lain sumber berkenaan yang telah direkodkan pada Borang Ketakakuran (PGR/BRO3/NCR) <u>atau kaedah lain yang bersesuaian</u> .	
Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ/ PKPU / TPKP		5.3 (a) Rekodkan penerimaan laporan ketakakuran ke dalam Log Tindakan Pembetulan (PGR /BL03/LOG-LTB) <u>atau kaedah lain yang bersesuaian</u> kecuali laporan daripada audit dalaman dan audit badan pensijilan.	Log Tindakan Pembetulan/ <u>Rekod Pemantauan Tindakan Pembetulan</u>
Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ/ PAD/PKPU / TPAD/TPKP		(b) Serahkan penemuan berkenaan kepada PYB untuk tindakan selanjutnya.	Borang Maklum Balas Pelanggan(U-Respons) ; Borang Ketakakuran/ <u>Rekod Ketakakuran</u> , Senarai Penemuan Audit Dalaman, Laporan NCR SIRIM
PYB		5.4 Laksanakan/buat pembetulan kepada laporan ketakakuran yang diterima atau laporan aduan yang sah.	
PYB		5.5 Tentukan punca penyebab ketakakuran menerusi teknik yang bersesuaian dan laksanakan proses penentuan punca, sebaik-baiknya melibatkan pelaksana dan peneraju proses yang berkenaan.	


	PENGURUSAN	Halaman: 5/10
	Kod Dokumen: UPM/PGR/P003	No. Semakan: 06 -07
	PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN	No. Isu: 02
		Tarikh: 27/02/2020 <u>28/02/2023</u>

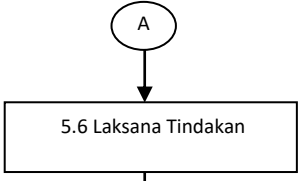
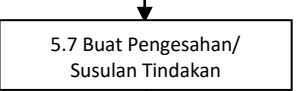
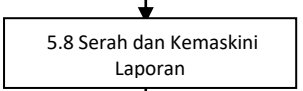
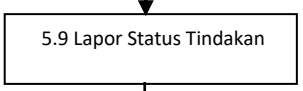
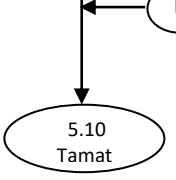
Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
PYB		5.6 (a) Tentukan cadangan tindakan pembedulan yang berkesan berdasarkan punca yang telah dikenalpasti bagi mengelak ketakakuran daripada berulang.	
PYB		(b) Laksanakan tindakan pembedulan dalam tempoh yang ditetapkan iaitu 21 hari bekerja atau tempoh yang dipersetujui atau dari tarikh pengenalpastian semula punca/tindakan pembedulan (jika tindakan tidak berkesan).	
Peneraju Proses/ PKD/TPKD PP		(c) Tambahbaik proses menerusi pindaan prosedur, tatacara kerja dan sebagainya (jika berkenaan).	
Ketua PTJ/ Penyelia kepada PYB		5.7 Buat susulan terhadap pelaksanaan bagi pembedulan dan tindakan pembedulan yang dibuat oleh PYB untuk memastikan keberkesanan tindakan yang diambil. Sahkan keberkesanan tindakan pembedulan yang diambil. Rujuk Prosedur Audit Dalaman ISO bagi tindakan yang dilaksanakan hasil penemuan daripada proses Audit Dalaman.	Borang Maklum Balas Pelanggan (U-Respons) , Borang Ketakakuran/ Rekod Ketakakuran
Ketua PTJ/ Penyelia kepada PYB/JAD		5.8 Jika berkesan, ikut langkah 5.9. Jika tidak, ikut langkah 5.5.	
Ketua PTJ/ Penyelia kepada PYB		5.9 (a) Serah borang/ rekod berkaitan yang telah lengkap kepada Urus Setia Induk /Urus Setia PTJ / PKPU / TPKP.	Borang Maklum Balas Pelanggan (U-Respons) ; Borang Ketakakuran/ Rekod Ketakakuran
Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ / PKPU / TPKP		(b) Kemaskini Log Tindakan Pembedulan (PGR /BL03/LOG-LTB) atau kaedah lain yang bersesuaian .	Log Tindakan Pembedulan/ Rekod Pemantauan Tindakan Pembedulan
TWP		5.10 (a) Laporkan status tindakan pembedulan dan keberkesanan tindakan pada mana-mana mesyuarat berkenaan.	Laporan Status Tindakan Pembedulan
WP		(b) Bentangkan status tindakan pembedulan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan atau mana-mana mesyuarat berkenaan.	
			


	PENGURUSAN	Halaman: 6/10
	Kod Dokumen: UPM/PGR/P003	No. Semakan: 06-07
	PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN	No. Isu: 02
		Tarikh: 27/02/2020 <u>28/02/2023</u>

C. Peluang Penambahbaikan

Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
WP/TWP/ PKPU/TPKP/ PAD/TPAD		5.2 Terima maklumat yang perlu diambil tindakan daripada peluang-peluang penambahbaikan yang telah direkodkan pada dokumen berkenaan melalui sumber-sumber berikut: <ul style="list-style-type: none"> (a) Cadangan pelanggan melalui Sistem Maklum balas Pelanggan (U-Respons) (Rujuk Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan); (b) Cadangan daripada laporan Audit dalaman melalui Senarai Penemuan Audit Dalaman (Rujuk Prosedur Audit Dalaman ISO); (c) Cadangan daripada laporan Audit luaran (contoh: SIRIM) melalui Borang <i>Opportunities For Improvement</i> (OFI) <u>Rujuk Sistem Pengurusan Pensijilan SIRIM</u>; (d) Cadangan daripada laporan Kajian Kepuasan Pelanggan melalui Borang Peluang Penambahbaikan (PGR/BR03/OFI) / Sistem Kajian Kepuasan Pelanggan PTJ (Rujuk Arahan Kerja Kajian Kepuasan Pelanggan); (e) Cadangan daripada hasil semakan dan pemantauan proses produk/perkhidmatan atau lain-lain sumber melalui Borang Peluang Penambahbaikan (PGR/BR03/OFI) <u>atau kaedah lain yang bersesuaian</u>. 	Borang Maklum Balas Sistem (U-Respons) , Borang Peluang Penambahbaikan/ Rekod Peluang Penambahbaikan, Laporan Audit Dalaman, Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan
Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ/ PKPU / TPKP		5.3 Rekodkan penerimaan borang Peluang Penambahbaikan ke dalam Log Peluang Penambahbaikan (PGR/BL03/LOG-OFI) <u>atau kaedah lain yang bersesuaian</u> kecuali laporan daripada audit dalaman dan audit badan pensijilan.	Log Peluang Penambahbaikan/ Rekod Pemantauan Tindakan Penambahbaikan
Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ/ PKPU / TPKP		5.4 Kenalpasti PYB yang bertanggungjawab ke atas laporan tindakan penambahbaikan yang diterima Serahkan penemuan berkenaan kepada PYB untuk tindakan selanjutnya.	
PYB		5.5 Jika perlu ambil tindakan, ikut langkah 5.6. jika tidak perlu ambil tindakan, maklum kepada pencadang dengan justifikasi dan proses tamat.	


	PENGURUSAN	Halaman: 7/10
	Kod Dokumen: UPM/PGR/P003	No. Semakan: 06 -07
	PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN	No. Isu: 02
		Tarikh: 27/02/2020 <u>28/02/2023</u>

Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
PYB		5.6 Laksanakan tindakan berdasarkan peluang penambahbaikan yang direkodkan pada borang berkaitan dalam tempoh yang dipersetujui.	
Ketua PTJ/ WP / TWP / Penyelia kepada PYB		5.7 Buat pengesahan/susulan terhadap pelaksanaan tindakan untuk memastikan keberkesanan tindakan yang diambil.	
Ketua PTJ/ Penyelia kepada PYB		5.8 (a) Serah borang/ <u>rekod</u> berkaitan yang telah lengkap kepada Urus Setia Induk /Urus Setia PTJ / PKPU / TPKP.	Borang Peluang Penambahbaikan/ Rekod Peluang Penambahbaikan
Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ / PKPU / TPKP		(b) Kemaskini Log Peluang Penambahbaikan (PGR/BL03/LOG-OFI) <u>atau kaedah lain yang bersesuaian.</u>	Log Peluang Penambahbaikan/ Rekod Pemantauan Peluang Penambahbaikan
TWP		5.9 (a) Laporkan status peluang penambahbaikan dan keberkesanan tindakan pada mana-mana mesyuarat berkenaan.	Laporan Status Peluang Penambahbaikan Peneraju
WP		(b) Bentangkan laporan peluang penambahbaikan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan atau mana-mana mesyuarat berkenaan.	Laporan Status Peluang Penambahbaikan Keseluruhan


	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/P003	Halaman: 8/10
		No. Semakan: 06 -07
	PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN	No. Isu: 02
		Tarikh: 27/02/2020 <u>28/02/2023</u>

6.0 REKOD

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
1.	UPM .CQA.100-14/4/1 Tindakan Pembedulan (Induk) <ul style="list-style-type: none"> • Surat-surat yang berkaitan • Minit mesyuarat yang berkaitan • Laporan status tindakan pembedulan keseluruhan • Borang Ketakakuran (PGR /BR03/NCR) bagi proses skop Pengurusan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya/kaedah lain yang bersesuaian • Log Tindakan Pembedulan (PGR/BL03/LOG-LTB) atau Rekod Pemantauan Tindakan Pembedulan • Rekod ketakakuran dalam mana-mana sistem <i>online</i> berkaitan (U-Respons, PortalCQA dan Sistem SIRIM) 	Urus Setia Induk	KBPQ	Bilik Fail CQA 5 Tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia
2.	UPM .(Kod PTJ).100-14/4/1 Tindakan Pembedulan (<i>nama PTJ</i>) <ul style="list-style-type: none"> • Surat-surat yang berkaitan • Minit mesyuarat yang berkaitan • Laporan status tindakan pembedulan • Borang Ketakakuran (PGR /BR03/NCR) yang telah disahkan keberkesanan tindakannya/kaedah lain yang bersesuaian • Log Tindakan Pembedulan (PGR/BL03/LOG-LTB) atau Rekod Pemantauan Tindakan Pembedulan • Rekod ketakakuran dalam mana- 	Urus Setia PTJ	TWP PTJ	Pejabat TWP PTJ/ Bilik ISO PTJ 5 Tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia

	PENGURUSAN	Halaman: 9/10
	Kod Dokumen: UPM/PGR/P003	No. Semakan: 06 -07
	PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN	No. Isu: 02
		Tarikh: 27/02/2020 <u>28/02/2023</u>

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
	mana sistem online berkaitan (U-Respons, PortalCQA dan Sistem SIRIM)				
3.—	<p>PGR/BL03/LOG-LTB</p> <p>Log Tindakan Pembetulan</p> <p>• Log Tindakan Pembetulan</p>	<p>Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ</p>	<p>KBPQ / TWP PTJ</p>	<p>Bilik Fail CQA/Pejabat TWP PTJ/Bilik ISO PTJ</p> <p>-5 Tahun</p>	<p>Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia</p>
4.	<p>UPM .CQA.100-14/4/3</p> <p>Peluang Penambahbaikan (Induk)</p> <ul style="list-style-type: none"> Minit Mesyuarat berkaitan Laporan-laporan status penambahbaikan keseluruhan berkaitan Surat-surat berkaitan Borang Peluang Penambahbaikan bagi proses skop Pengurusan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya/kaedah lain yang bersesuaian Log Peluang Penambahbaikan (PGR/BL03/LOG-OFI) atau Rekod Pemantauan Peluang Penambahbaikan Rekod peluang penambahbaikan dalam mana-mana sistem online berkaitan (U-Respons, PortalCQA dan Sistem SIRIM) 	<p>Urus Setia Induk</p>	<p>KBPQ</p>	<p>Bilik Fail CQA 5 Tahun</p>	<p>Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia</p>
5.	<p>UPM .(Kod PTJ).100-14/4/3</p> <p>Peluang Penambahbaikan (nama PTJ)</p> <ul style="list-style-type: none"> Minit Mesyuarat berkaitan Laporan-laporan berkaitan Surat-surat berkaitan Borang Peluang 	<p>Urus Setia PTJ</p>	<p>TWP PTJ</p>	<p>Pejabat TWP/Bilik ISO PTJ</p> <p>5 Tahun</p>	<p>Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia</p>

	PENGURUSAN	Halaman: 10/10
	Kod Dokumen: UPM/PGR/P003	No. Semakan: 06 -07
	PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN	No. Isu: 02
		Tarikh: 27/02/2020 28/02/2023

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
	Penambahbaikan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya/ kaedah lain yang bersesuaian <ul style="list-style-type: none"> • Log Peluang Penambahbaikan (PGR /BL03/LOG-OFI) atau Rekod Pemantauan Peluang Penambahbaikan • Rekod peluang penambahbaikan dalam mana-mana sistem <i>online</i> berkaitan (U-Respons, PortalCQA dan Sistem SIRIM) 				
6.—	PGR /BL03/LOG-OFI Log Peluang Penambahbaikan <ul style="list-style-type: none"> • Log Peluang Penambahbaikan 	Urus Setia Induk/Urus Setia-PTJ	KBPQ /TWP-PTJ	Bilik Fail CQA /Pejabat TWP/Bilik ISO-PTJ -5 Tahun	Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia