



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM

KALI KE- 30

PADA 14 DISEMBER 2016 (RABU)

JAM 2.30 PETANG

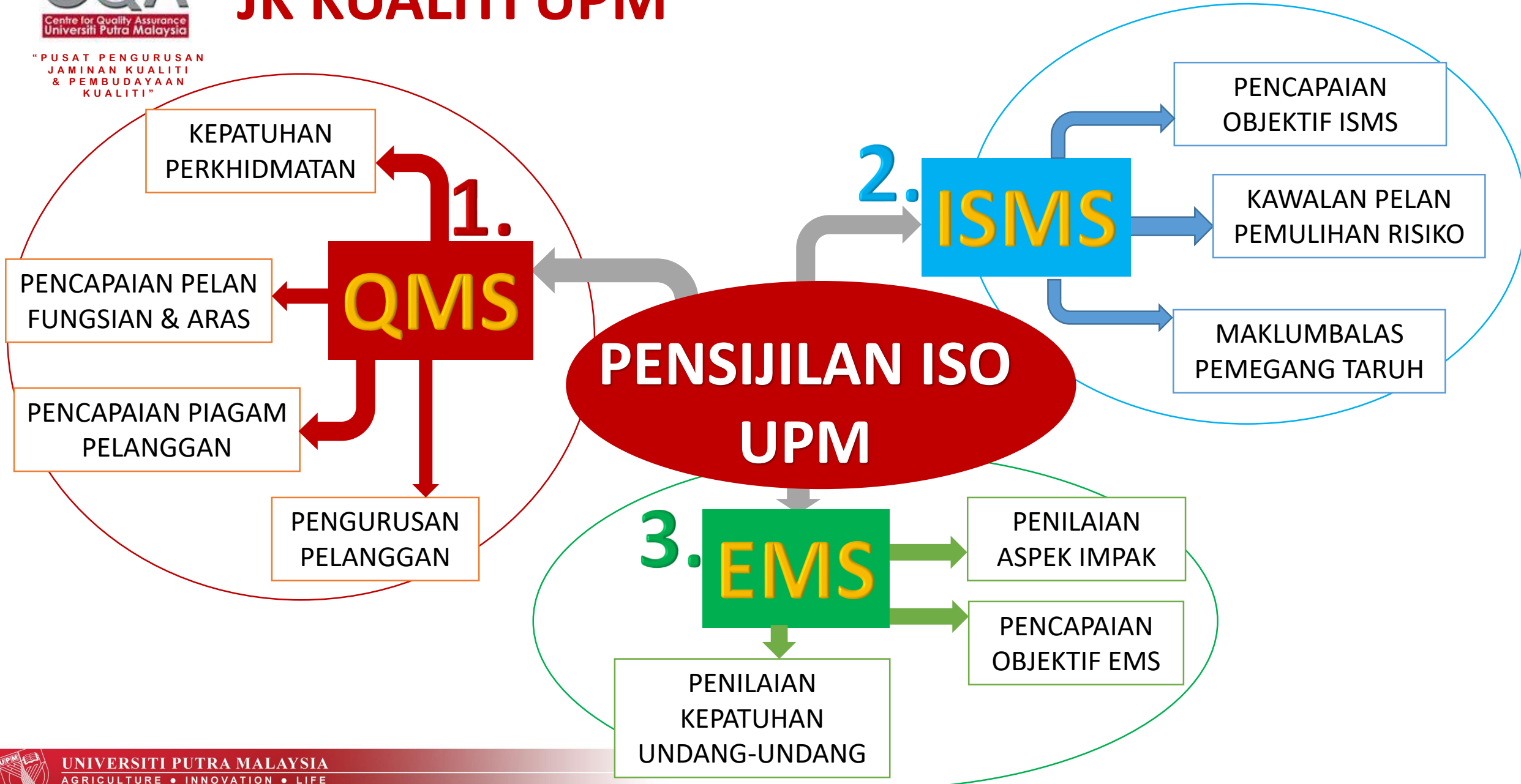
DI DEWAN SENAT, TINGKAT 1,
BANGUNAN CANSELORI PUTRA

JK KUALITI UPM

AGENDA 6.0

Laporan Pemantauan Keberkesanan
Pelaksanaan ISO

JK KUALITI UPM



JK KUALITI UPM

MKSP

- PRASISWAZAH
- SISWAZAH,
- PENYELIDIKAN DAN INOVASI

49

MKSP

PELAPORAN SETIAP SUKU TAHUN

KPI

KEPATUHAN PERKHIDMATAN

1.

PENSIJILAN **QMS**

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN

PROSES UTAMA

SOKONGAN DAN OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN

MKSP

MSKP

PRASISWAZAH, SISWAZAH, PENYELIDIKAN DAN INOVASI

PROSES UTAMA

PENCAPAIAN PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN & ARAS

PENGURUSAN PELANGGAN

MESYUARAT JK PENGURUSAN PTJ/ MESYUARAT JK KUALITI

MSKP (MENGIKUT PROSES)

15

PROSES SOKONGAN

MESYUARAT JK PENGURUSAN PTJ/ MESYUARAT JK KUALITI

33

OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN

MAKLUMBALAS PELANGGAN

MKSP

- PRASISWAZAH
- SISWAZAH
- PENYELIDIKAN DAN INOVASI
- PERKHIDMATAN SOKONGAN

KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN



JK KUALITI UPM

LAPORAN MKSP 2016 (bagi KPI 2015):

Laporan Semakan Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM bagi sukuan keempat tahun 2015 (Q4 2015)

50 (lima puluh) indikator utama telah diukur bagi Q4 2015, dan pencapaiannya keseluruhan adalah sebanyak 93.9%.

Peneraju	Pencapaian (%)
▪ Akademik	▪ 94.9
▪ Penyelidikan dan inovasi	▪ 98.8
▪ Hal Ehwal Pelajar	▪ 95.2
▪ Jaringan Industri dan Masyarakat	▪ 99.5
▪ Sumber Manusia	▪ 89.1
▪ Pengurusan Kewangan	▪ 89.8
▪ Perkhidmatan Perpustakaan	▪ 90



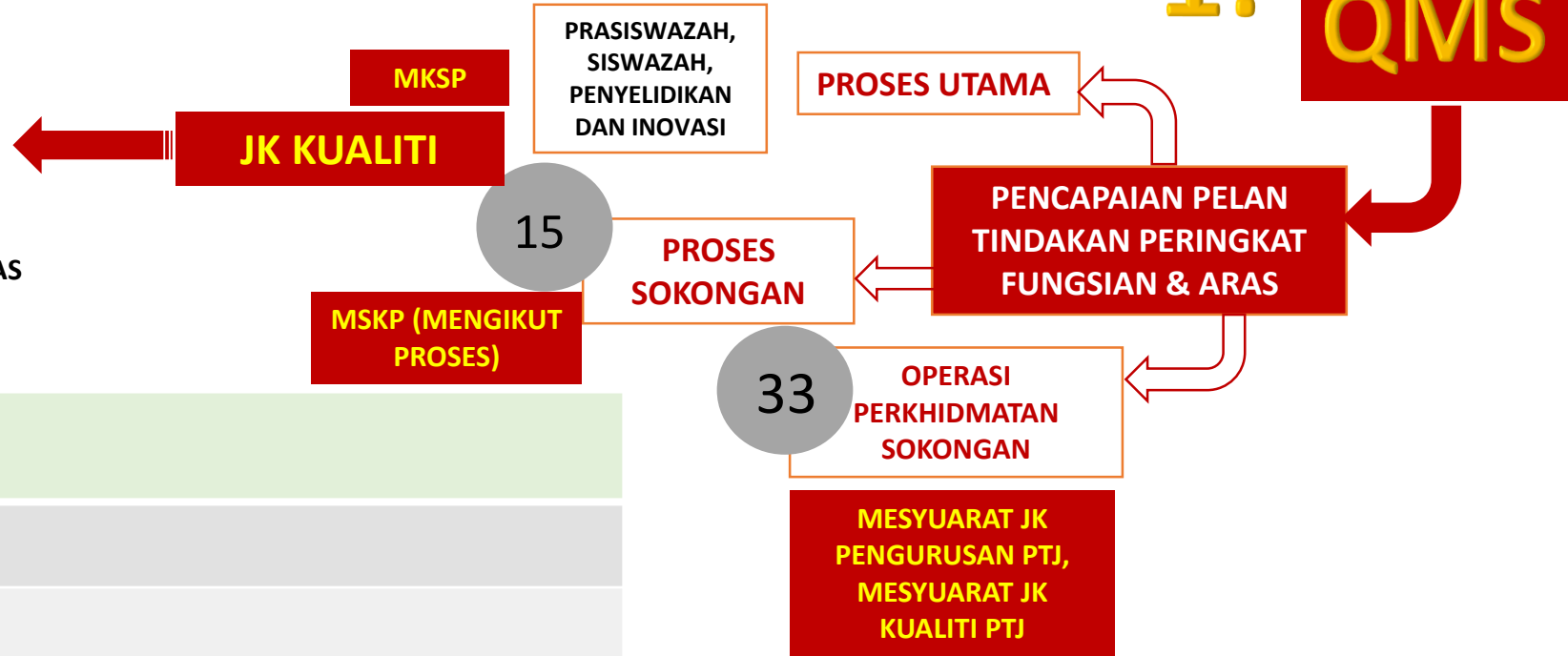
KPI 2016
LAPORAN MKSP 2017

JK KUALITI UPM

AGENDA 6.0

1. QMS

MESYUARAT JKUASA KUALITI KALI KE-29
PADA 25 OGOS 2016
LAPORAN PENCAPAIAN
PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS
SETENGAH TAHUN 2016
(JAN-JUN 2016)

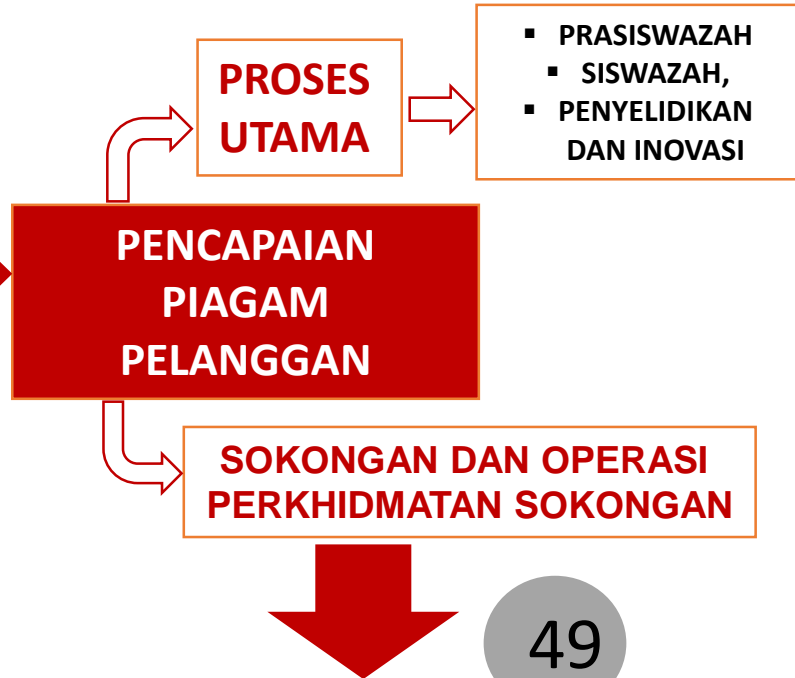


	Jumlah Proses	Jumlah Objektif Kualiti	Jumlah Petunjuk Prestasi	Jumlah Mencapai Sasaran	
Proses Utama	7	7	11	11	-
Proses Sokongan	6	6	8	8	-
Operasi Perkhidmatan Sokongan	35	41	46	42	2 Petunjuk Prestasi : I) Pembangunan Pelajar – ukur Q4 II) Pelaksanaa permohonan zakat – pertukaran peneraju III) Jaringan kerjasama industri – Sistem ICRIS dalam penambahbaikan IV) Kawalan Keselamatan (1) – tidak capai
	48	54	65	60	



JK KUALITI UPM

1.
QMS



MESYUARAT JKUASA KUALITI KALI KE-29 PADA 25 OGOS 2016
LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN SKOP UTAMA
SETENGAH TAHUN 2016 (JAN-JUN 2016)

SKOP	JUMLAH PIAGAM	JUMLAH MENCAPAI 100%	JUMLAH TIDAK CAPAI
PRASISWAZAH	4	3	1 - akan dilapor setengah tahun kedua
SISWAZAH	11	6	4 – telah kemuka justifikasi & mohon laksana tindakan pembetulan
PENYELIDIKAN & INOVASI	6	6	-



49

Piagam Pelanggan



Laporan Piagam Pelanggan 2016

- [Laporan Piagam Pelanggan Bulan November](#)
- [Laporan Piagam Pelanggan Bulan Oktober](#)
- [Laporan Piagam Pelanggan Bulan September](#)
- [Laporan Piagam Pelanggan Bulan Ogos](#)
- [Laporan Piagam Pelanggan Bulan Julai](#)
- [Laporan Piagam Pelanggan Bulan Jun](#)
- [Laporan Piagam Pelanggan Bulan Mei](#)
- [Laporan Piagam Pelanggan Bulan April](#)
- [Laporan Piagam Pelanggan Bulan Mac](#)
- [Laporan Piagam Pelanggan Bulan Februari](#)
- [Laporan Piagam Pelanggan Bulan Januari](#)

JK KUALITI UPM

QMS

1.

maklum balas yang diterima daripada pelanggan universiti merangkumi **aduan, cadangan, penghargaan, pertanyaan, ulasan penambahbaikan** terhadap proses penyampaian perkhidmatan universiti bagi tempoh 1 April 2015 hingga 30 Mei 2016.

PENGURUSAN
PELANGGAN

MAKLUMBALAS
PELANGGAN

U-Respons

KAJIAN KEPUASAN
PELANGGAN

- PRASISWAZAH
 - SISWAZAH
- PENYELIDIKAN DAN INOVASI
- PERKHIDMATAN SOKONGAN



LAPORAN MKSP 2016

Jumlah Maklum Balas Mengikut Status Tindakan

Status	Maklum Balas	Awam	Pelajar	Pembekal	Staf	JUMLAH
Telah Selesai	Aduan	51	150	1	143	345
	Cadangan	21	27	9	16	73
	Penghargaan	7	3	-	5	15
	Pertanyaan	827	684	71	46	1628
Jumlah		906	864	81	210	2061
Dalam Proses	Aduan	2	3	-	1	6
	Cadangan	1	-	-	-	1
	Penghargaan	-	-	-	-	-
	Pertanyaan	20	12	3	-	35
Jumlah		23	15	3	1	42
JUMLAH PENGGUNA		929	879	84	211	2103

maklum balas bersifat aduan maka punca ketakakuran perlu dikenalpasti dan mengambil tindakan mengikut keperluan supaya dapat menambahbaik perkhidmatan yang diberi.

JK KUALITI UPM

QMS

1.

PENGURUSAN
PELANGGAN

MAKLUMBALAS
PELANGGAN

KAJIAN KEPUASAN
PELANGGAN

- PRASISWAZAH
- PASCASISWAZAH
- PENYELIDIKAN DAN INOVASI
- PERKHIDMATAN SOKONGAN



LAPORAN MKSP 2016

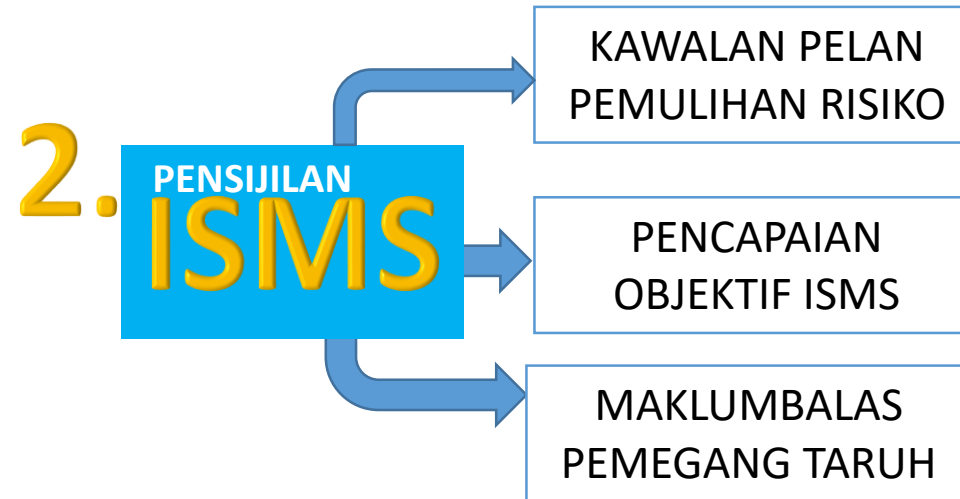
Perbandingan Pencapaian bagi Sasaran Tahunan

Skop	Pencapaian 2014 (70% responden)		Pencapaian 2015 (70% responden)	
	*Skala 4 dan 5 (%)	*Skala 3,2 dan 1 (%)	*Skala 4 dan 5 (%)	*Skala 3,2 dan 1 (%)
Pengajian Prasiswazah	81	19	63.2	36.8
Pengajian Pascasiswazah	68.7	31.3	70.3	29.7
Penyelidikan dan Inovasi	65.4	34.6	75.7	24.3
Perkhidmatan Sokongan	62.5	37.5	65.3	34.7



Cadangan penambahbaikan

- i) **Sistem Maklum Balas Pelanggan (U-Respon) dinaik taraf** kepada *friendly mobile* bagi memastikan maklum balas pelanggan mudah dicapai melalui telefon.
- ii) **PTJ diminta untuk melaksanakan kursus perkhidmatan pelanggan (kaunter dan telefon)** bagi memastikan semua staf kompeten dalam melayani kehendak pelanggan.



2.

KAWALAN PELAN PEMULIHAN RISIKO



ISMS

LAPORAN MKSP 2016

Laporan Hasil Penilaian Risiko dan Status
Pelan Pemulihan Risiko Tahun 2016

- metodologi Penilaian Risiko Terperinci **MyRAM** (*Malaysian Public Sector Information Security Risk Assessment System*) dibangun oleh pihak Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)
- aset dinilai dan dikategorikan sebagai *low*, *medium* atau *high* berdasarkan ciri utama keselamatan iaitu **kerahsiaan**, **integriti** dan **ketersediaan**



Output penilaian risiko tahun 2016 bagi aset yang berjumlah 530 aset dengan 1109 jumlah risiko/ancaman adalah:

- Aset berisiko tinggi** sebanyak **13** ancaman (1.17%);
- Aset berisiko sederhana** sebanyak **254** ancaman (22.9%);
- Aset berisiko rendah** sebanyak **842** ancaman (75.9%).

2. ISMS

PENCAPAIAN OBJEKTIF ISMS

BIL	OBJEKTIF KESELAMATAN MAKLUMAT	SASARAN	PYB	PENCAPAIAN 2016
1.	Memastikan semakan penilaian risiko dan plan pemulihan risiko dilaksanakan sekurang-kurangnya sekali setahun	Sekali setahun	Jawatankuasa Kerja ISMS	1 kali (Dilaksanakan pada 16 Jun 2016)
2.	Menjalankan ujian simulasi plan pemulihan bencana ICT sekurang-kurangnya 1 kali setahun	Sekali setahun	Pusat pembangunan maklumat dan Komunikasi	1 kali (Dilaksanakan pada 24 Jun 2016)
3.	Memastikan sokongan ICT (rangkaian, sistem aplikasi dan pangkalan data) terhadap proses pendaftaran pelajar baharu bebas dari gangguan setiap semester	95%	Bahagian Hal Ehwal Pelajar/ Kolej	Peneraju: IDEC Sasaran: 95% Pencapaian: ▪ Sistem aplikasi – 89.6% ▪ Rangkaian – 100%
4.	Memastikan pelajar yang berdaftar adalah pelajar yang mendapat tawaran	100%	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	Peneraju: HEPA Sasaran: 100% Pencapaian: 100% (mohon penjelasan kaedah pengukuran)
5.	Memastikan borang permohonan kad pelajar yang diterima diisi dengan lengkap	100%	Bahagian Keselamatan	Peneraju: BKU Sasaran: 100% Pencapaian: 100%

2.

ISMS



MAKLUMBALAS
PEMEGANG
TARUH



Laporan keberkesanan ISMS **menerusi pelaksanaan soal selidik ke atas pelajar baharu** yang dijalankan pada hari pendaftaran pelajar baharu prasiswazah bagi sesi kemasukan 2016/2017 secara atas talian.

Tujuan :

Mengetahui tahap penerimaan **kerahsiaan, integriti, kebolehsediaan** dan **kepuasan perkhidmatan pendaftaran** yang disediakan kepada pelajar baharu.

Laporan bagi mengetahui tahap keberkesanan ISMS dalam proses tindakan peneraju skop Pendaftaran Pelajar Baharu Prasiswazah.



3.

EMS

PENILAIAN ASPEK IMPAK

BENGGEL PENULISAN DAFTAR ASPEK IMPAK PADA
18 & 22 NOVEMBER 2016

BAHAGIAN 1: BUTIRAN KETAKAKURAN

Keperluan:

NCR

Requirement :

- 4.3.1 Environmental aspects / UPM/ISO-EMS/P001 (semakan no. 1, isu no.1 dated 20/2/2014)
- 6.5 Kenalpasti dan senaraikan input and output setiap aktiviti.
- 6.7 Kenalpasti dan senaraikan aspek alam sekitar.
- 6.8 Kenalpasti kemungkinan interaksi antara setiap aspek dengan unsur persekitaran.
- 6.12 Kenalpasti sama ada undang-undang termaktub.

Penemuan:

Finding :

The above requirements have not been carried out etc

“Beberapa aktiviti tidak dikenalpasti dalam senarai daftar aspek impak”

“Interaksi aspek dengan unsur persekitaran tidak jelas”



1

Templat Daftar Aspek Impak terkini/ditambahbaik berasaskan impak (air, udara, tanah dan sumber)

2

Kriteria Penilaian Impak Alam Sekitar yang ditambahbaik & Prosedur di kemas kini

3

Penentuan aktiviti yang signifikan berdasarkan penilaian impak terkini

3.



**PENCAPAIAN
OBJEKTIF EMS**

JK KUALITI UPM

Objektif Pengurusan Alam Sekitar:

- 1) Penjimatan penggunaan kertas;
- 2) Penjimatan tenaga elektrik;
- 3) Memantau pelepasan asap bas bahan bakar diesel;
- 4) Pengendalian bahan kimia mengikut amalan terbaik;
 - 4.1 rekod stok inventori bahan kimia disediakan dan-stok dikemaskini setiap 6 bulan sekali
 - 4.2 bahan kimia disimpan mengikut peraturan (dari segi pengasingan dan pelabelan di makmal)
- 5) Pengendalian radioaktif mengikut peraturan & perundangan yang ditetapkan;
- 6) Pengendalian bahan beracun mengikut peraturan dan perundangan yang ditetapkan
 - 6.1 inventori bahan beracun dikawal selia
 - 6.2 bahan beracun disimpan mengikut peraturan
- 7) Pengendalian sisa buangan terjadual mengikut peraturan dan perundangan yang ditetapkan.

**Pencapaian
Jan-Jun 2016**

Pengukuran Akhir Tahun

4.92%

100%

50%

100%

100%

100%

99%

100%

PENCAPAIAN TAHUN 2016: JK KUALITI FEB

JK KUALITI UPM

3.



EMS

PENILAIAN
KEPATUHAN
UNDANG-
UNDANG

UPM **telah membangun dan mengekalkan** Prosedur Undang-undang dan Keperluan Lain **(UPM/ISO-EMS/P002)** dan terpakai bagi aktiviti-aktiviti UPM yang berkaitan dengan alam sekitar

CHECK POINT

..telah dikenalpasti berasaskan Undang-undang yang berkaitan bagi penilaian pematuhan yang dilaksanakan secara berfasa.



Senarai Daftar Undang-undang dan Keperluan lain yang berkaitan

3.



**PENILAIAN
KEPATUHAN
UNDANG-
UNDANG**

JK KUALITI UPM

FASA 2016 (Laporan Penilaian Bagi Tahun 2015)	FASA 2017 (Laporan Penilaian Bagi Tahun 2016 dan seterusnya)
<p>Fasa 1: Pelepasan Asap Bas Bahan Bakar Diesel, Larangan Mengenai Merokok dan Penjimatan Tenaga Elektrik</p> <p>Fasa 2: Pengurusan Bahan Kimia dan Pengurusan Sisa Terjadual</p> <p>Fasa 3: Pengendalian Bahan Beracun. dan Penjimatan Penggunaan Kertas</p> <p>Fasa 4: Bahan Radioaktif dan Radas Sinaran</p> <p>Fasa 5: Pelepasan Udara</p> <p>Fasa 6: Keperluan Lain Dalam Daftar Undang-Undang</p>	<p>Fasa 1: Pelepasan Pencemar Udara dari:</p> <p>(a) Enjin Diesel</p> <p>(b) Premis</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Pembakaran Bahan Api bagi Penjanaan kuasa dalam Dandang (Boiler). ii. Pembakaran Bahan buangan (Incenerator). iii. Penggunaan Pelarut/Bahan kimia (kebuk Wasap). <p>Fasa 2: Pengurusan Bahan Kimia dan Pengurusan Sisa Terjadual dan Penjimatan Elektrik</p> <p>Fasa 3: Pengendalian Bahan Beracun & Bahan Radioaktif dan Radas Sinaran.</p> <p>Fasa 4: Keperluan Lain Dalam Daftar Undang-Undang</p>

"PUSAT PENGURUSAN
JAMINAN KUALITI
& PEMBUDAYAAN KUALITI"





UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Terima Kasih | *Thank You*

