



SENARAI SEMAK PELAKSANAAN PERALIHAN PENSIJILAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI MENGUNAKAN STANDARD ISO 9001:2015

STANDARD ISO 9001:2015			MANUAL KUALITI UPM	
KLAUSA			SENARAI SEMAK TINDAKAN	
No Klausu	Nama Klausu	Catatan	Bilangan/Perkara	Status/ Pelaksanaan UPM
1	SKOP	PENETAPAN KEPERLUAN SPK a) Menyediakan produk dan perkhidmatan secara konsisten b) Meningkatkan kepuasan pelanggan	1.0 SKOP 1.1 Am 1.2 Penggunaan 1.3 Skop SPK	-
2	RUJUKAN NORMATIF	ISO 9000:2015- QMS-Fundamentals and Vocabulary LAMPIRAN A: QMS-FUNDAMENTALS AND VOCABULARY	2.0 PENGENALAN 2.1 Pengenalan UPM 2.2 Visi 2.3 Misi 2.4 Dasar Kualiti 2.5 Matlamat UPM	1. Cadangan Tindakan Tambahbaik: Pengenalan UPM ditambahbaik merujuk maklumat dalam laman sesawang UPM kini
3	ISTILAH DAN DEFINISI	Rujuk ISO 9000:2015- QMS	3.0 ISTILAH DAN DEFINISI	5 istilah dan definisi umum

4	KONTEKS ORGANISASI	Ada 4 sub klausa	4.0 KONTEKS ORGANISASI	
4.1	Memahami Organisasi dan Konteksnya	<p>Penentuan isu luaran & isu dalaman yang relevan dengan matlamat dan arah tuju strategik & memberi kesan kepada pencapaian keputusan SPK yang dihasratkan</p> <p><u>Nota:</u> Isu: positif atau negatif Isu Luaran: Persekitaran perundangan, teknologi, persaingan, budaya, sosial, ekonomi, samada peringkat antaranbangsa, kebangsaan & tempatan Isu Dalaman: Nilai, budaya, pengetahuan & prestasi organisasi Pemantauan dan penyemakan maklumat isu luaran & isu dalaman ini</p>	<p>4.1 Pemahaman UPM dan Konteksnya</p> <p>(UPM telah menentukan isu dalaman dan isu luaran yang relevan terhadap matalamt dan arah tuju strategik)</p>	<p>Melaksanakan Bengkel Semakan dan Pengemaskinian Dokumen (Semakan Skop Berasaskan Klausa 4.1, 4.2, 4.3 & 5.2) pada 7,8, 15 & 16 Februari 2017</p> <p>Dokumen isu luaran & isu dalaman dan siapa pihak berkepentingan & apa yang mereka perlukan telah dikenalpasti dan ditentukan mengikut kumpulan entiti/PTJ, iaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pejabat Naib Canselor b) Pejabat TNCAA c) Pejabat TNC HEPA d) Pejabat TNC PI e) Pejabat TNCJINM f) Entiti Sokongan
4.2	Memahami Keperluan dan Ekspektasi Pihak Berkepentingan	<p>Penentuan pihak berkepentingan yang relevan dengan SPK dan keperluan mereka daripada SPK kita.</p> <p>Pemantauan dan penyemakan maklumat pihak berkepentingan & keperluan mereka yang relevan</p>	<p>4.2 Pemahaman Keperluan dan Ekspektasi Pihak Berkepentingan</p>	<p>Dokumen ini dijadikan lampiran di dalam Manual Kualiti : : PTJ, Skop SPK dan Proses Utama, Isu Dalaman & Isu Luaran dan Pihak Berkepentingan (halaman 1-82).</p> <p>Cadangan Tindakan Tambahbaik:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. a) Semakan/Pemantauan berkala isu luaran & isu dalaman dan pihak berkepentingan sekali setahun (setiap akhir tahun, dan dibawa dalam pelaporan JKKualiti Kali Pertama pada tahun berikutnya); 3. b) Pelaksanaan segera mewujudkan peneraju/penyelaras; dan menentukan kaedah dan melaksana kaedah penyemakan dan pemantauan maklumat berkenaan pihak berkepentingan

4.3	Menentukan Skop SPK	<p>Penentuan skop dengan mengambil kira 4.1, 4.2 dan semua produk & perkhidmatan organisasi</p> <p>Dokumen ini (skop) hendaklah tersedia (available) dan dikekalkan (maintained)</p>	<p>4.3 Skop SPK</p> <p>Telah melaksanakan perbincangan dan semakan terhadap skop pensijilan sedia ada pada 23 Januari 2017</p> <p>(LAMPIRAN B: SKOP SPK)</p>	<p>Skop Pensijilan dikekalkan, dengan dibaca bersama lampiran dalam Manual Kualiti: PTJ, Skop SPK dan Proses Utama, Isu Dalam dan Isu Luaran dan Pihak Berkepentingan (halaman 1-82), yang memasukkan 5 entiti/PTJ, menjadikan semua entiti/PTJ UPM dalam skop pensijilan.</p> <p>Skop “Perkhidmatan pengajian pendidikan di peringkat tertiary, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, perhubungan industri dan masyarakat, pengurusan pembangunan pelajar dan alumni dan perkhidmatan korporat.”</p>
4.4	Sistem Pengurusan Kualiti dan Prosesnya		4.4 Proses SPK	
4.4.1	Proses SPK	<p>Pengwujudan, pelaksanaan, pengkalan (maintain) & penambahbaikan secara berterusan</p> <p>Penentuan proses yang diperlukan oleh SPK & aplikasinya merentasi organisasi (a – h)</p> <p><u>Nota:</u> Proses: Set aktiviti yang berhubung kait atau berinteraksi, yang menggunakan input untuk menghasilkan keputusan yang dihasratkan (interaksi INPUT – PROSES – OUTPUT) & ISO 9001:2015 menggunakan pendekatan proses yang mengintegrasikan PDCA & RBT)</p>	<p>Semakan pendekatan proses/ pemetaan SPK merujuk standard ISO 9001:2015, klausa 0.3.2, dan ditentu dan sedia pemetaan proses SPK UPM</p> <p>(LAMPIRAN C: PEMETAAN PROSES SPK UPM)</p>	<p>Pemetaan Proses telah disemak dan dirujuk kepada Naib Canselor & Wakil Pengurusan, serta pandangan pihak ketiga.</p>
4.4.2	Maklumat yang Didokumenkan bagi SPK	<p>Pada takat yang diperlukan dokumentasi dikekalkan (maintain) bagi menyokong proses dikekalkan (retain) bagi mewujudkan keyakinan proses dilaksana spt dirancang</p> <p><u>Nota:</u></p>	<p>Semakan terhadap dokumen dan rekod SPK yang kini, termasuk Prosedur Kawalan Dokumen dan Rekod (UPM/PGR/P001), dan mewujudkan:</p>	<p>Dokumen</p> <p>a) Manual Kualiti;</p> <p>b) Prosedur/ Arahan Kerja/ Senarai Semak/ Borang; dan</p>

		Maintain – dokumen Retain – rekod	<p>a) Prosedur Pengurusan Dokumen (Tanggungjawab PKD); dan</p> <p>b) Prosedur Pengurusan Rekod (Tanggungjawab PRJU-melihat bersama keperluan Arkib Negara)</p> <p>Maklumat pengurusan rekod kini, sila rujuk laman sesawang Pejabat Pendaftar</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumen Rujukan Pengurusan Rekod ▪ Pelupusan Rekod ▪ Klasifikasi Fail Am dan Fugsian 	<p>c) Dokumen rujukan sebagaimana tersenarai dalam prosedur (perkara 4.0)</p> <p>Cadangan Tindakan Tambahbaik:</p> <p>Pelaksanaan segera pengurusan dokumen sebagaimana prosedur dan garis panduan yang telah dikuat kuasa.</p> <p>Rekod</p> <p>a) Semua rekod kualiti sebagaimana tersenarai dalam prosedur (perkara 7.0)</p> <p>b) Laporan yang dijadikan bukti terhadap pelaksanaan/keberkesanan pelaksanaan SPK</p> <p>Cadangan Tindakan Tambahbaik:</p> <p>Mengemukakan Prosedur Pengurusan Rekod UPM yang dikawal dalam portal eISO</p>
5	KEPIMPINAN	Fokus pengurusan atasan (ada 3 sub klausa)	5.0 KEPIMPINAN	
5.1	Kepimpinan dan Komitmen		5.1 Kepimpinan dan Komitmen	
5.1.1	Am	<p>Pengurusan atasan hendaklah menunjukkan kepimpinan & komitmen dgn (a – j)</p> <p>a) kebertjawaban (<i>accountable</i>) terhadap keberkesanan SPK</p> <p>b) Pengwujudan dasar kualiti & objektif kualiti & sesuai dgn konteks dan arah tuju strategik</p> <p>c) Pastikan integrasi keperluan SPK dgn <i>business process</i></p> <p>d) Mempromosi penggunaan pendekatan proses & pemikiran berasas risiko dll</p>	<p>5.1.1 Am</p> <p>Dasar Kualiti (rujuk 2.4) dan objektif kualiti (rujuk 6.2) yang sedia ada telah disemak dan ditambahbaik</p>	<p>Dasar Kualiti LAMPIRAN D</p> <p>Objektif Kualiti LAMPIRAN E</p> <p>Integrasi keperluan SPK dgn <i>business process</i>-sebagaimana lampiran C dalam MK: Model Pendekatan Proses SPK</p>

5.1.2	Berfokuskan Pelanggan	Pengurusan atasan hendaklah menunjukkan kepimpinan & komitmen dgn (a- c) a) Tentukan, fahami & penuhi secara konsisten keperluan pelanggan & perundangan b) Tentu & nyatakan risiko dan peluang yang memberi kesan terhadap produk/perkhidmatan & tingkatkan kepuasan pelanggan.. dll	5.1.2 Fokus Pelanggan Rujuk: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Piagam Pelanggan Proses Utama UPM dalam laman sesawang UPM ▪ Piagam Pelanggan Peneraju Proses dalam laman sesawang PTJ berkenaan 	Mewujudkan Piagam Pelanggan di semua PTJ/mengikut proses yang juga dijadikan salah satu kategori objektif kualiti UPM telah mewujudkan Jawatankuasa Pengurusan Risiko peringkat UPM dan telah mengeluarkan Garis Panduan Pengurusan Risiko UPM sebagai langkah memastikan keperluan pelanggan dipenuhi. Cadangan Tindakan Tambahbaik: 6. Mewujudkan daftar/log Pemantauan Pencapaian Piagam Pelanggan Proses Sokongan. 7. Mewujudkan penyelaras risiko pengurusan risiko dalam Jawatankuasa Kerja Pengurusan Risiko UPM
5.2	DASAR		5.2 Dasar Kualiti	
5.2.1	Mewujudkan Dasar Kualiti	Pengwujudan, pelaksanaan dan pengekalan dasar kualiti	Dasar Kualiti sedia ada telah disemak dan ditambahbaik Kini telah diperaku di Mensyuarat JPU & telah dibawa dalam mesyuarat LPU pada 20 Jun 2017, dan disahkan pada 10 Ogos 2017 Akan disediakan poster dan dokumen edaran kepada PTJ, serta hebahan melalui pelbagai medium setelah ditandatangani oleh Pengerusi LPU	Dasar Kualiti LAMPIRAN D Selain daripada Dasar Kualiti, terdapat juga dasar lain terpakai di UPM, yang perlu dilihat bersama. Cadangan Tindakan Tambahbaik: 8. Dasar terpakai di UPM dimaklum/hebah kepada warga universiti
5.2.2	Menyampaikan Dasar Kualiti	Dasar Kualiti tersedia & dikekalkan (maintain),disampaikan, difahami dan diguna dalam organisasi & tersedia untuk pihak berkepentingan	Edaran salinan lembut poster / maklumat dasar kepada PTJ	

5.3	Peranan Organisasi, Tanggungjawab dan Kuasa	<p>Kepastian tanggungjawab dan kuasa ditugaskan, disampaikan dan difahami</p> <p>Menugaskan (assign) tjawab & kuasa (a – e)</p> <p>Pastikan SPK ikut standard, output dicapai, melapor prestasi SPK, promosi berfokus pelanggan & integriti SPK</p>	<p>5.3 Peranan, Tanggung Jawab dan Kuasa</p> <p>Rujuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Struktur Organisasi UPM pada laman sesawang UPM ▪ Struktur Jaminan Kualiti pada portal eISO ▪ Struktur Pusat Jaminan Kualiti (CQA) pada laman sesawang CQA 	<p>Mengekalkan Wakil Pengurusan kepada Pengarah CQA</p> <p>Peneraju KPI dan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras juga dikekalkan & ditugaskan</p>
6.	PERANCANGAN	Ada 3 sub klausa	6.0 Perancangan	
6.1	Tindakan Bagi Menyatakan Risiko dan Peluang		<p>6.1 Tindakan Menangani Risiko dan Peluang</p> <p>Rujuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Buku Panduan Pengurusan Risiko UPM 	<p><u>Rujuk 4.1 & 4.2:</u></p> <p>Dokumen isu luaran & isu dalaman dan siapa pihak berkepentingan & apa yang mereka perlukan dikenalpasti dan ditentukan mengikut kumpulan entiti/PTJ, iaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Pejabat Naib Canselor b) Pejabat TNCAA c) Pejabat TNC HEPA d) Pejabat TNC PI e) Pejabat TNCJINM f) Entiti Sokongan <p>Dokumen ini dijadikan lampiran annex di dalam Manual Kualiti</p> <p>Kini risiko dalam prosedur eISO sedia ada sahaja yang dikenalpasti</p> <p>Cadangan Tindakan Tambahbaik:</p> <p>9. Mengenalpasti dan menyenaraikan proses kerja/SOP sebenar mengikut peneraju (proses utama, sokongan dan operasi), merekod dan melaksana RBT dalam proses kerja tersebut.</p>
6.1.1		<p>Perancangan SPK ambil kira 4.1 & 4.2 dan risiko & peluang untuk: (a – d)</p> <p>Jamin SPK boleh capai keputusan yang dihasrat, tingkatkan kesan yang diingini, cegah/kurangkan kesan yang tidak diingini, capai penambahbaikan</p>		
6.1.2	Organisasi	a) Tindakan untuk menyatakan risiko & peluang		

	Hendaklah Merancang:	<p>b) integrasi dan laksana tindakan dalam proses SPK</p> <p>c) Menilai keberkesanan tindakan ini (diukur setelah pelaksanaan dan laporan awal dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Pertama 2018)</p>	<p>Melaksanakan Bengkel Semakan dan Pengemaskinian Dokumen (Semakan Skop Berasaskan Klausula 4.1, 4.2, 4.3 & 5.2) pada 7,8, 15 & 16 Februari 2017 dan</p> <p>9,10, 16 & 17 Mac 2017 (fokus risiko operasi – penilaian risiko terhadap proses menerusi 124 prosedur SPK sedia ada)</p>	<p>Menggunakan matriks keterukan dan kemungkinan, risiko dinyatakan sama ada tinggi, sederhana atau rendah, dan akan ditentukan sama ada mengelak risiko, terima risiko kerana peluang, hapus sumber risiko, atau pindahkan risiko</p> <p>Rujuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Portal eISO: Maklumat Rujukan Awal Pengenalpastian Risiko dalam Proses Kerja SPK <p>Cadangan Tindakan Tambahbaik:</p> <p>10. Senarai risiko tinggi yang telah dikenalpasti kini, dianalisis kawalan sedia ada dan strategi tindakan, ditentukan sama ada untuk mengelak risiko, terima risiko kerana peluang, hapus sumber risiko, atau pindahkan risiko, dan dibawa untuk kelulusan Mesyuarat JK Kualiti .</p>
6.2	Objektif Kualiti dan Perancangan Pencapaiannya		6.2 Objektif Kualiti	
6.2.1	Ciri-ciri Objektif kualiti	<p>Mewujudkan objektif kualiti pada fungsi, peringkat dan proses yang relevan</p> <p>Ciri-ciri (a – g) – boleh diukur, dipantau, disampaikan, dikemaskini</p> <p>Objektif kualiti hendaklah dikekalkan (maintain)</p>	<p>3 kategori objektif kualiti:</p> <p>a) KPI;</p> <p>b) Pencapaian Pelan tindakan fungsian dan aras; dan</p> <p>c) Piagam pelanggan (Proses Utama dan Proses Sokongan)</p>	<p>Mesyuarat JKUasa Kualiti kali ke-32 pada 12 April 2017 telah menentukan 3 kategori pengukuran terhadap pelaksanaan SPK dan dijadikan objektif kualiti, iaitu:</p> <p>a) KPI;</p> <p>b) Pencapaian Pelan tindakan fungsian dan aras; dan</p> <p>c) Piagam pelanggan (Proses Utama dan Proses Sokongan) – rujuk 5.1.2</p>
6.2.2	Perancangan Pencapaian Objektif Kualiti	<p>Perancangan pencapaian hendaklah tentukan (a – e)</p> <p>a) Apa yang perlu dilaksanakan</p> <p>b) Apa sumber yang diperlukan</p> <p>c) Siapa yang bertanggungjawab</p> <p>d) Bila ia lengkap</p> <p>e) Bagaimana keputusan dinilai</p>	<p>Bagi setiap objektif kualiti, telah ditentukan peneraju, pelan tindakan, pelaporan berkala dan status pencapaian. Sekiranya objektif kualiti tidak tercapai, perlu laksana kawalan ketakakuran, tindakan pembetulan atau penambahbaikan. (*)</p>	<p>Cadangan Tindakan Tambahbaik:</p> <p>Menambahkan maklumat (*) dalam Manual Kualiti pada perkara 6.2, sebagaimana klausa 6.2.2</p>
6.3	Perancangan	Perubahan SPK hendaklah laksana secara terancang (4.4),	6.3 Perancangan Perubahan	-

	Perubahan	dan ambil kira (a – d) : a) Matlamat perubahan dan kesan b) Integrity SPK c) Sumber d) Agihan tjawab dan kuasa	Akan dilaksana secara terancang dan sistematik jika terdapat perubahan terhadap SPK	
7	SOKONGAN	Ada 5 sub klausa	7.0 Sokongan	
7.1	Sumber		7.1 Sumber	-
7.1.1	Am	Penentuan dan penyediaan sumber ambil kira kemampuan, kekangan & sumber dalaman sedia ada serta keperluan sumber luar (external providers)	7.1.1 Am Penyediaan sumber mengikut keperluan dan kekangan sumber kini	
7.1.2	Sumber Manusia/Staf	Penentuan dan penyediaan sumber manusia yang diperlukan	7.1.2 Sumber Manusia Penyediaan sumber manusia mengikut keperluan, mengambil kira sumber manusia yang terhad.	12. Cadangan Tindakan Tambahbaik: Kemaskini dan menyediakan FTE PTJ/UPM dalam penentuan keperluan sumber manusia
7.1.3	Infrastruktur	Penentuan, penyediaan dan penyelenggaraan infrastruktur (bangunan, peralatan (termasuk perkakasan dan perisian), sumber pengangkutan, ICT)	7.1.3 Infrastruktur Prasarana yang diperlukan untuk mencapai keakuran terhadap keperluan produk dan perkhidmatan	13. Cadangan Tindakan Tambahbaik: Pemantapan kejelasan tindakan/proses Prosedur Penyelenggaraan Baik Pulih & Prosedur Penyelenggaraan Berkala (PPPA) bersama Garis Panduan Pengendalian Aduan Kerosakan Penginapan Kolej
7.1.4	Persekitaran untuk Operasi Proses	Penentuan, penyediaan dan pengekalan persekitaran yang diperlukan (a – c) untuk capai keakuran produk/perkhidmatan a) Sosial – diskriminasi, tenang, tanpa konfrantasi b) Psikologikal – pengurangan stress, pencegahan burnout, perlindungan emosi c) Fizikal – suhu, haba, kelembapan, cahaya, aliran udara, kebersihan, kebisingan	7.1.4 Persekitaran untuk Operasi Proses Persekitaran kerja yang perlu untuk mencapai keakuran terhadap keperluan perkhidmatan.	14. Cadangan Tindakan Tambahbaik: Kejelasan berkaitan menangani persekitaran yang sesuai diperlukan untuk capai keakuran perkhidmatan berkaitan psikologikal, menerusi pemantapan Prosedur Perkhidmatan Sesi Kaunseling
7.1.5	Pemantauan dan Pengukuran Sumber		7.1.5 Pemantauan dan	

	(KALIBRASI)		Pengukuran Sumber	
7.1.5.1	Am	Penentuan dan penyediaan sumber untuk pemantauan dan pengukuran	7.1.5.1 Am	
7.1.5.2	Kebolehcarian Pengukuran (Measurement Traceability)	<p>a) yang sesuai untuk jenis pemantauan</p> <p>b) diselenggara bagi fitness berterusan</p> <p>Perlu kekalkan (retain) maklumat bersesuaian sebagai bukti keutuhan</p>	<p>7.1.5.2 Kebolehcarian Pengukuran</p> <p>UPM ambil tindakan yang sesuai terhadap peralatan yang tidak akur dengan keperluan serta sebarang produk terlibat</p> <p>Rujuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prosedur Penentukuran Peralatan 	-
7.1.6	Pengetahuan/Ilmunya Organisasi	<p>Penentuan dan pengendalian pengetahuan/ilmu organisasi dan tersedia jika diperlukan</p> <p>Sumber dalaman – daripada pengalaman, kegagalan/kejayaan projek, perkongsian dll</p> <p>Sumber luaran – seminar, standard, ilmu drp pelanggan, penyedia luar</p>	<p>7.1.6 Pengetahuan/Ilmunya Organisasi</p> <p>Pelaksanaan kini maklumat latihan yang dihadiri dikongsi sama ada dalam bentuk perkongsian seminar/bengkel/taklimat serta bahan rujukan</p>	<p>Cadangan Tindakan Tambahbaik:</p> <p>15. Semakan kaedah penyimpanan dokumen/video/bahan latihan di setiap PTJ</p> <p>16. Semakan terhadap buku log & bahan penyelidikan apabila penyelidik pindah, bagaimana ilmunya dikekalkan</p>
7.2	Kompetensi	<p>a) Penentuan kompetensi staf / persons yang bekerja</p> <p>b) Kompetensi staf dr aspek pendidikan, latihan atau pengalaman yang sesuai</p> <p>c) Ambil tindakan untuk peroleh kompetensi yang diperlukan dan nilai keberkesanan tindakan</p> <p>d) Rekod bukti kompeten (termasuk staf & kontrak sumber manusia)</p>	<p>7.2 Kompetensi</p> <p>Rujuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prosedur Pengurusan Latihan Staf UPM 	<p>Cadangan Tindakan Tambahbaik:</p> <p>17. Senarai kerja yang memerlukan kompetensi khusus dan semakan staf memenuhi kekompetenan yang diperlukan oleh kerja berkenaan</p>
7.3	Kesedaran	<p>(Kaitkan dengan klausa 7.1.2 - Sumber Manusia)</p> <p>Kepastian sumber manusia yang melaksana kerja sedar: Dasar Kualiti, Kualiti Objektif, sumbangan mereka terhadap keberkesanan SPK & implikasi terhadap tidak akur kepada keperluan SPK</p>	<p>7.3 Kesedaran</p> <p>Sumber Manusia yang melaksana kerja di bawah</p>	-

		(Hendaklah pastikan staf sedar peranan & implikasi jika tak akur kepada keperluan SPK)	kawalan sedar. Dilaksana secara berterusan di peringkat PTJ/Universiti	
7.4	Komunikasi	Penentuan komunikasi dalaman dan luaran a) Komunikasi tentang apa b) Bila berkomunikasi c) Komunikasi dengan siapa d) Bagaimana berkomunikasi e) Siapa berkomunikasi	7.4 Komunikasi Saluran komunikasi UPM seperti mesyuarat/majlis penerangan, sesi latihan, emel, laman sesawang dll	Cadangan Tindakan Tambahbaik: 18. Meneliti kembali proses kerja berkaitan dengan mengambil kira tatacara/kaedah/aturan komunikasi sama ada komunikasi dalaman atau luaran
7.5	Maklumat yang didokumenkan		7.5 Maklumat yang Didokumenkan	
7.5.1	Am	Maklumat yang didokumenkan a) Yang diperlu standard b) Ditentukan oleh organisasi	7.5.1 Am Walau pun tiada keperluan prosedur kawalan dokumen, UPM kekalkan prosedur yang telah ditambahbaik dalam usaha keberhasilan yang dihasratkan	-
7.5.2	Membangun dan Mengemaskini	Maklumat yang dibangun ,dikemaskini a) Identifikasi & deskripsi b) Format c) Disemak dan diluluskan kesesuaian/kecukupan	7.5.2 Mewujud Dan Mengemaskini Maklumat yang Didokumen Rujuk: ▪ Prosedur Pengurusan Dokumen	-
7.5.3	Kawalan Maklumat yang Didokumenkan	Kawalan maklumat yang didokumen (yang diperlu/ditentukan) a) Keberadaannya dimana & bila diperlukan) b) Dipelihara secukupnya (contoh : drp kehilangan,	7.5.3 Kawalan Maklumat yang Didokumen Rujuk:	

		<p>kerahsiaan, integriti dll)</p> <p>Aktiviti/kaedah kawalan maklumat yang didokumen</p> <p>a) Pengedaran, capaian, pencarian semula dan kegunaannya</p> <p>b) Penyimpanan & pengekalan (termasuk pengekalan mudah dibaca)</p> <p>c) Kawalan perubahan (cth: versi)</p> <p>d) Tempoh simpanan & pelupusan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prosedur Pengurusan Dokumen ▪ Panduan Pengurusan Rekod Universiti (*) <p>Maklumat berkenaan (*):</p> <p>19.</p> <p>a) Panduan Pengurusan Fail dan Rekod Universiti</p> <p>b) Klasifikasi Fail Am dan Fungsian UPM</p> <p>c) Pelupusan Rekod</p> <p>Kini dirujuk di lama sesawang Pejabat Pendaftar</p>	<p>Cadangan Tindakan Tambahbaik:</p> <p>Maklumat berkenaan Panduan Pengurusan Fail dan Rekod Universiti dijadikan prosedur dan dimasukkan dalam portal eISO sebagai dokumen yang dikawal</p>
8	OPERASI (dulu klausa 7)		8. Operasi	
8.1	Perancangan Operasi dan Kawalan (Rujuk juga klausa 6)	<p>Berkaitan perancangan, operasi, jadual dll</p> <p>Output perancangan sesuai dengan operasi organisasi</p> <p>Keperluan mengawal perubahan terancang, semak akibat perubahan yang tak sengaja, ambil tindakan untuk kurang kesan terjejas (jika perlu)</p> <p>Termasuk Outsourced juga dikawal spt di atas</p>	<p>8.1 Perancangan Operasi dan Kawalan</p> <p>20.</p> <p>Perancangan dan pembangunan proses untuk memenuhi keperluan penyediaan produk dan perkhidmatan, dan untuk melaksanakan tindakan yang dirancang</p>	<p>Cadangan Tindakan Tambahbaik:</p> <p>Mengenalpasti dan merekod proses kerja/ SOP (selain prosedur/ arahan kerja/garis panduan yang terdapat dalam eISO) mengikut peneraju proses/PTJ, dan ditentukan kawalan dokumen serta rekod berkaitan.</p> <p>Tindakan ini penting dalam usaha penentuan UPM dalam mewujudkan proses dan dokumen, serta keperluan rekod bagi menunjukkan bukti penghasilan proses dan perkhidmatan yang terhasil lengkap dan teratur.</p>
8.2	Keperluan Produk & Perkhidmatan	<p>Berkaitan dengan perkhidmatan</p> <p>Contoh: sinage/poster – waktu beri perkhidmatan</p>	8.2 Keperluan Produk dan Perkhidmatan	

8.2.1	Komunikasi Pelanggan (Kaitkan dengan klausa 7.4- Komunikasi)	Merangkumi: a) Penyediaan maklumat berkaitan produk/perkhidmatan b) Pengendalian pertanyaan, kontrak atau pesanan, termasuk perubahan c) Mendapat maklumbalas pelanggan, ttg produk/perkhidmatan, termasuk aduan d) Pengendalian atau kawalan milik pelanggan (new) e) Mewujud keperluan spesifik bagi tindakan kontigensi, jika perlu (new) Contoh: Kelas ganti /perubahan jadual – bmana komunikasi	8.2.1 Komunikasi Pelanggan Rujuk: ▪ Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan 21 ▪ Garis Panduan pelanggan untuk maklum balas dan aduan awam ▪ Garis Panduan Pengendalian Awam Menerusi Media Massa	Cadangan Tindakan Tambahbaik: • Penelitian dan semakan semula prosedur dalam pencakupan keperluan (d) dan (e); d) Pengendalian atau kawalan milik pelanggan (new) e) Mewujud keperluan spesifik bagi tindakan kontigensi, jika perlu (new) serta hal ehwal Pengurusan Perhubungan Pelanggan dan Perkhidmatan Kaunter
8.2.2	Penentuan Keperluan Produk & Perkhidmatan	Kepastian produk & perkhidmatan ditakrif (ikut keperluan berkanun & apa yang diperlu) & dipenuhi janji yang ditawarkan Contoh: Staf despatch ada lessen /x perlu ditakrif/semak	8.2.2 Penentuan Keperluan Perkhidmatan Janji terhadap produk dan perkhidmatan yang ditawarkan dipenuhi	-
8.2.3	Semakan Keperluan Produk & Perkhidmatan	Membuat semakan sebelum beri komitmen -keperluan pelanggan -keperluan organisasi -keperluan pelanggan yang tak tahu tapi diperlukan -keperluan perundangan -peerbezaan kontrak	8.2.3 Semakan Keperluan Produk & Perkhidmatan 22 Semakan dilaksana sebelum UPM membuat komitmen untuk m enawarkan perkhidmatan	Cadangan Tindakan Tambahbaik: Semakan maklumat program pengajian yang ditawarkan oleh Univerisiti/Fakulti/SPS sebagaimana diuar-uar (dalam laman sesawang UPM/ kaedah digital lain/ brosur) sama seperti program sebenar/terkini yang ditawarkan

8.2.4	Perubahan Terhadap Keperluan Perkhidmatan	Keperluan mengekalkan rekod dan maklumkan pindaan dokumen kepada mereka berkenaan	8.2.4 Perubahan Terhadap Keperluan Perkhidmatan	-
8.3	Reka Bantuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan		8.3 Reka bantuk dan pembangunan produk dan perkhidmatan	
8.3.1	Am	Mewujud, laksana dan kekalkan proses reka bentuk dan pembangunan dalam memastikan penyediaan yang berikutnya Contoh : Modul	8.3.1 Am	-
8.3.2	Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan	Perancangan rekabentuk dan pembangunan hendaklah mengambil kira tempoh, kerumitan, peringkat proses, penentusahan dan pengesalah dll	8.3.2 Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan Rujuk: <ul style="list-style-type: none">▪ Dokumen SPK Proses Utama – Prasiswazah, Siswazah dan Penyelidikan	-
8.3.3	Input Reka Bentuk dan Pembangunan	Input rekabentuk dan pembangunan hendaklah mengambil kira maklumat terdahulu, keperluan perundangan, potensi kegagalan dll	8.3.3 Input Reka Bentuk dan Pembangunan Rujuk: <ul style="list-style-type: none">▪ Dokumen SPK Proses Utama – Prasiswazah, Siswazah dan Penyelidikan	-
8.3.4	Kawalan Reka Bentuk dan Pembangunan	Laksana kawalan rekabentuk dan pembangunan dengan ambil kira keputusan yang dihasratkan hendaklah dijelaskan, pelaksanaan penentusahan/ pegnesahan dll	8.3.4 Kawalan Reka Bentuk dan Pembangunan	-
8.3.5	Output Reka Bentuk dan Pembangunan	Output rekabentuk dan pembangunan hendaklah memastikan memenuhi keperluan, mencukupi untuk penyediaan produk dan perkhidmatan, kriteria penerimaa dll	8.3.5 Output Reka Bentuk dan Pembangunan Rujuk:	-

			<ul style="list-style-type: none"> Dokumen SPK Proses Utama – Prasiswazah, Siswazah dan Penyelidikan 	
8.3.6	Perubahan Reka Bentuk dan Pembangunan	Hendaklah mengekalkan rekod perubahan rekabentuk dan pembangunan, keputusan semakan, kuasa yang membenarkan perubahan dan tindakan bagi mengelakkan impak yang bertentangan	8.3.6 Perubahan Reka Bentuk dan Pembangunan Rujuk: <ul style="list-style-type: none"> Dokumen SPK Proses Utama – Prasiswazah, Siswazah dan Penyelidikan 	-
8.4	Kawalan Proses, Produk dan Perkhidmatan oleh Penyedia Luar		8.4 Kawalan Proses, Produk dan Perkhidmatan yang Disediakan Secara Luaran	
8.4.1	Am	Hendaklah tentukan dan kawal produk dan perkhidmatan adalah sebahagian produk dan perkhidmatan organisasi, produk dan perkhidmatan yang terus kepada pelanggan, proses atau sebahagian proses oleh penyedia luar Hendaklah tentukan kriteria penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi dll	8.4.1 Am Rujuk: <ul style="list-style-type: none"> Dokumen SPK Proses Sokongan dan Operasi Pejabat Bursar 	-
8.4.2	Jenis dan Takat Kawalan	Hendaklah pastikan proses oleh penyedia luar dan output dalam kawalan SPK, kawalan kepada penyedia luar dan output diterangkan dan impak dalam memenuhi keperluan pelanggan	8.4.2 Jenis dan Takat Kawalan Rujuk: <ul style="list-style-type: none"> Dokumen SPK Proses Sokongan dan Operasi Pejabat Bursar 	-
8.4.3	Maklumat Penyedia Luar	Berkomunikasi berkaitan keperluan, antaranya proses produk dan perkhidmatan yang disediakan, kelulusan berkaitan, kompetensi dan interaksi dengan organisasi.	8.4.3 Maklumat Penyedia Luar Memastikan kecukupan keperluan untuk komunikasi dengan penyedia luar berkenaan keperluan organisasi <ul style="list-style-type: none"> Dokumen SPK Proses 	Cadangan Tindakan Tambahbaik: 23. Komunikasi (maklumbalas) daripada analisis terhadap produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh pihak luar bagi penambahbaikan berterusan, ke arah pencapaian matlamat pelan strategik UPM

			Sokongan dan Operasi Pejabat Bursar	
8.5	Penyediaan Produk dan Perkhidmatan		8.5 Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	
8.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	Hendaklah meliputi antaranya; <ul style="list-style-type: none"> - Terdapatnya maklumat yang didokumenkan - Terdapatnya sumber pemantauan/pengukuran - Guna infra yang sesuai - Pelantikan staf yang kompeten dll 	Pelaksanaan kawalan dalam penyediaan dan pengeluaran perkhidmatan Kawalan terhadap pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan Rujuk: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumen SPK Operasi Perkhidmatan Sokongan Peneraju Proses 	-
8.5.2	Identifikasi dan Kebolehesanan	Hendaklah menggunakan kaedah yang sesuai untuk identifikasi produk dan perkhidmatan Jika melibatkan kebolehesanan, perlu kawal identifikasi unik terhadap output.	8.5.2 Pengenalpastian dan Kebolehesanan Pengenalpastian perkhidmatan dengan cara yang sesuai pada peringkat proses perkhidmatan Memberi pengenalan yang unik terhadap perkhidmatan berkenaan dan menyelenggara rekod berkenaan Contoh: No matrik pelajar, no staf dan kod aset	Cadangan Tindakan Tambahbaik: 24. Semakan proses kerja berhubung penyediaan kad pelajar/ kad staf dan penyediaan kod aset dalam mengambil kira pengenalan yang unik tersebut. 25. Semakan penyediaan kad pelajar dalam jumlah yang besar, seperti semasa kemasukan pelajar baharu
8.5.3	Harta Milik Pelanggan atau Penyedia Luar	Hendaklah menjaga harta milik pelanggan dan penyedia luar yang dalam jagaannya.	8.5.3 Harta Milik Pelanggan atau Penyedia Luar	Cadangan Tindakan Tambahbaik: 26. Semakan terhadap:

		Jika hilang atau rosak, perlu maklumkan dan kekalkan rekod berkaitan. (Harta= bahan, alat, bangunan, data peribadi dll)	Penjagaan harta milik pelanggan dan penyedia luar ketika berada di dalam kawalan atau digunakan oleh UPM.	<ul style="list-style-type: none"> - pengenalpastian harta milik pelanggan dan penyedia luar yang disedia untuk kegunaan. - Pelaporan kepada pelanggan atau penyedia luar jika hilang, rosak atau tidak sesuai digunakan - Merekod perkara berkenaan yang berlaku
8.5.4	Pemeliharaan	Hendaklah memelihara output untuk pastikan keakuran Pemeliharaan- identifikasi, pengendalian, kawalan pencemaran, pengangkutan dll	8.5.4 Pengekalan Output Pengekalan output semasa penyediaan produk dan perkhidmatan pada takat yang diperlukan bagi memastikan keakuran pada keperluan Rujuk: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumen SPK Peneraju Proses 	-
8.5.5	Aktiviti Pasca Penyampaian	Hendaklah mengambil kira, antaranya: -Akibat yang tidak diingini, -Kegunaan dan jangka hayat produk dan perkhidmatan	8.5.5 Aktiviti Pasca Penyampaian UPM memenuhi keperluan pelanggan untuk aktiviti pasca penyampaian yang berkaitan dengan produk dan perkhidmatan	Cadangan Tindakan Tambahbaik: • Semakan maklum balas pelanggan terhadap Modul UPM yang diguna oleh kolej swasta/ program francais
8.5.6	Kawalan Perubahan	Hendaklah semak dan kawal perubahan penyediaan produk dan perkhidmatan, termasuk kawalan maklumat yang didokumenkan	8.5.5 Kawalan Perubahan UPM menyemak dan mengawal perubahan terhadap penyediaan produk dan perkhidmatan	-
8.6	Pelepasan Produk dan Perkhidmatan	Hendaklah laksanakan perancangan yang telah diatur Pelepasan produk dan perkhidmatan hanya setelah	8.6 Pelepasan Produk dan Perkhidmatan	-

27

		perancangan tersebut selesai sepenuhnya, kecuali mendapat kelulusan Hendaklah kekalkan maklumat yang didokumenkan	UPM mengawal dan mengukur ciri produk dan perkhidmatan, pemantauan dan pengukuran dilaksanakan pada peringkat yang sesuai, dan direkodkan. Rujuk: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dokumen SPK UPM ▪ KPI UPM ▪ Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras ▪ Piagam Pelanggan Peneraju Proses 	
8.7	Kawalan Output Tak Akur		8.7 Kawalan Output yang Tidak Akur	
8.7.1	Kaedah Kawalan	Hendaklah menghadapi dengan satu atau lebih kaedah berikut: -pembetulan -pengasingan, pengurangan, penggantungan penyediaan produk dan perkhidmatan -maklumkan kepada pelanggan Dapatkan pelepasan/kuasa untuk penerimaan yang dibenarkan	UPM memastikan produk dan perkhidmatan yang tidak mematuhi keperluan, dikenalpasti dan dikawal. Rujuk: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, dan Peluang Penambahbaikan 	28. Cadangan Tindakan Tambahbaik: Semakan rekod kualiti bagi semua tindakan kawalan ketakakuran, tindakan pembetulan dan peluang penambahbaikan dalam Sistem Pengurusan ISO UPM, pada peringkat pengurusan ISO dan PTJ. 29. Analisis terhadap produk atau perkhidmatan yang tidak mematuhi keperluan dan keberkesanan kawalan
8.7.2	Pengekalan Maklumat yang Didokumenkan	Hendaklah kekalkan maklumat yang didokumenkan (rekod)		
9.0	Penilaian Prestasi		9.0 Penilaian Prestasi	

9.1	Pemantauan, Pengukuran , Analisis dan Penilaian		9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian	
9.1.1	Am	Hendaklah tentukan: <ul style="list-style-type: none"> - Apa yang perlu dipantau dan diukur - Kaedah pemantauan, analisis dll - Bila perlu dipantau - Keputusan apa yang perlu dianalisis dan dinilai 	9.1 Am UPM memantau dan mengukur prestasi pencapaian KPI, dan pelan tindakan peringkat fungsian dan aras yang dilaksana secara berkala. KPI dipantau secara sukuan & pelan tindakan peringkat fungsian dan aras dipantau dua kali setahun.	Tindakan tambahbaik yang telah dilaksana kini: Audit khusus terhadap pencapaian KPI telah dilaksana sebelum pelaporan KPI pada Q2.
9.1.2	Kepuasan Pelanggan	Hendaklah dapatkan dan memantau persepsi/tanggapan pelanggan. Kaedah: <ul style="list-style-type: none"> - Servey - Pertemuan dengan pelanggan - Laporan pembekal - Tuntutan waranti dll 	9.1.2 Kepuasan Pelanggan UPM memantau maklumat berkaitan tanggapan dan persepsi pelanggan, sama ada UPM memenuhi kehendak pelanggan Rujuk: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan 	Cadangan Tindakan Tambahbaik: 30. •Membuat analisis terhadap maklumat berkaitan tanggapan dan persepsi pelanggan (klausa 9.1.3) agar dapat menilai sama ada telah memenuhi kehendak dan ekspektasi pelanggan, serta membuat perbandingan dengan laporan maklum balas pelanggan tahun terdahulu.
9.1.3	Analisis dan Penilaian	Keperluan membuat analisis dan keputusan analisis hendaklah diguna untuk menilai: <ul style="list-style-type: none"> - Keakuran produk dan perkhidmatan - Kepuasan pelanggan - Prestasi dan keberkesanan SPK - Keberkesanan perancangan - Keberkesanan tindakan berkaitan risiko dan peluang dll 	9.1.3 Analisis Dan Penilaian Menentu, mengumpul dan menganalisis data berkaitan dalam memastikan kesesuaian dan keberkesanan SPK, dan membuat penilaian bagi menambahbaik keberkesanan SPK Rujuk:	Cadangan Tindakan Tambahbaik: 31. •Membuat analisis terhadap pencapaian pelan tindakan peringkat fungsian dan aras, serta perbandingan pencapaian tahun terdahulu 32. •Membuat analisis terhadap risiko yang telah dikenalpasti dalam proses kerja, dan

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, dan Peluang Penambahbaikan 	menentukan tindakan sama ada menerima risiko, menghapus atau menidahkan risiko berkenaan.
9.2	Audit Dalam	Laksana audit untuk dapatkan maklumat sama ada SPK <ul style="list-style-type: none"> - Akur pada keperluan organisasi dan standard - Dilaksana dan diselenggara engan berkesan 	9.2 Audit Dalaman Dilaksana sekurang-kurangnya 1 kali dalam tempoh 12 bulan Rujuk: Prosedur Audit Dalaman	Tindakan tambahbaik yang telah dilaksana kini: Pengurusan Audit Dalaman menggunakan Sistem Audit Dalaman yang merangkumi fasa pra audit, proses audit dan pasca audit
9.3	Semakan pengurusan		9.3 Semakan Pengurusan	
9.3.1	Am	Hendaklah semak SPK secara berkala untuk pastikan kesesuaian, kecukupan, keberkesanan dan selaras dengan arah tuju strategik organisasi	9.3.1 Am Dilaksana sekurang-kurangnya 1 kali dalam tempoh 12 bulan untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan SPK.	-
9.3.2	Input Semakan Pengurusan	Hendaklah mengambil kira: <ul style="list-style-type: none"> - Tindakan MKSP lepas - Perubahan isu dalaman dan luaran - Maklumat prestasi dan keberkesanan SPK - Kecukupan sumber - Keberkesanan tindakan pengurusan risiko - Peluang untuk peambahbaikan 	9.3.2 Input Kajian Semula Pengurusan Agenda Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) diketengah mengikut keperluan standard	-
9.3.3	Output semakan pengurusan	Hendaklah merangkumi: <ul style="list-style-type: none"> - Peluang penambahbaikan - Sebarang perubahan terhadap SPK - Keperluan sumber 	9.3.3 Out put Semakan Pengurusan Sebagaimana mengikut keperluan standard	-
10.0	Penambahbaikan		10. Penambahbaiakan	

10.1	Am	<p>Hendaklah menentukan dan memilih peluang untuk peambahbaikan dan melaksana tindakan yang diperlu untuk mematuhi keperluan pelanggan dan mempertingkatkan kepuasan pelanggan</p> <p>Contoh penambahbaikan: pembedulan, tindakan pembedulan, penambahbaikan berterusan, kejayaan perubahan, inovasi dan penyusunan semula organisasi</p>	<p>10.1 Am</p> <p>UPM menentu dan memilih peluang penambahbaikan dan melaksaa tindakan yang diperlukan untuk memenuhi keperluan pelanggan dan mempertingkatkan kepuasan pelanggan</p>	-
10.2	Ketakakuran dan Tindakan Pembedulan	<p>Apabila berlaku ketakakuran, organisasi perlu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bertindak terhadap ketakakuran - Menilai keperluan untuk tindakan bagi menghapus punca ketakakuran agar tidak berulang - Laksana tindakan berkenaan - Mengkaji semula keberkesanan tindakan pembedulan yang diambil - Kemaskini risiko dan peluang (jika perlu) - Membuat perubahan pada SPK (jika perlu) <p>Hendaklah mengekalkan maklumat (rekod) sebagai bukti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cir iatau sifat ketakakuran dan tindakan berikutan yang telah diambil - Keputusan sebarang tindakan pembedulan 	<p>10.2 Ketakakuran dan Tindakan Pembedulan</p> <p>Rujuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembedulan, dan Peluang Penambahbaikan 	-
10.2.1				
10.2.2				
10.3	Penambahbaikan berterusan	<p>Hendaklah menambahbaik secara berterusan mengikut kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan SPK</p> <p>Hendaklah mempertimbangkan keputusan drp analisis dan penilaian, dan output MKSP untuk tentukan jika terdapat keperluan dan peluang yang perlu dinyatakan sebagai sebahagian drp penambahbaikan berterusan.</p>	<p>10.3 Penambahbaikan Berterusan</p> <p>UPM secara berterusan menambahbaik keberkesanan SPK menerusi amalan terhadap dasar kualiti, objektif kualiti, keputusan audit, analisis data, tindakan pembedulan dan kajian semula pengurusan.</p>	-

ISO 9000:2015- QMS-FUNDAMENTALS AND VOCABULARY

ISO 9000:2015 describes the fundamental concepts and principles of quality management which are universally applicable to the following:

- ◆ organizations seeking sustained success through the implementation of a quality management system;
- ◆ customers seeking confidence in an organization's ability to consistently provide products and services conforming to their requirements;
- ◆ organizations seeking confidence in their supply chain that their product and service requirements will be met;
- ◆ organizations and interested parties seeking to improve communication through a common understanding of the vocabulary used in quality management;
- ◆ organizations performing conformity assessments against the requirements of ISO 9001;
- ◆ providers of training, assessment or advice in quality management;
- ◆ developers of related standards.

ISO 9000:2015 specifies the terms and definitions that apply to all quality management and quality management system standards developed by ISO/TC 176.

SKOP SPK

SKOP

SISTEM PENGURUSAN KUALITI UPM

4.3

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

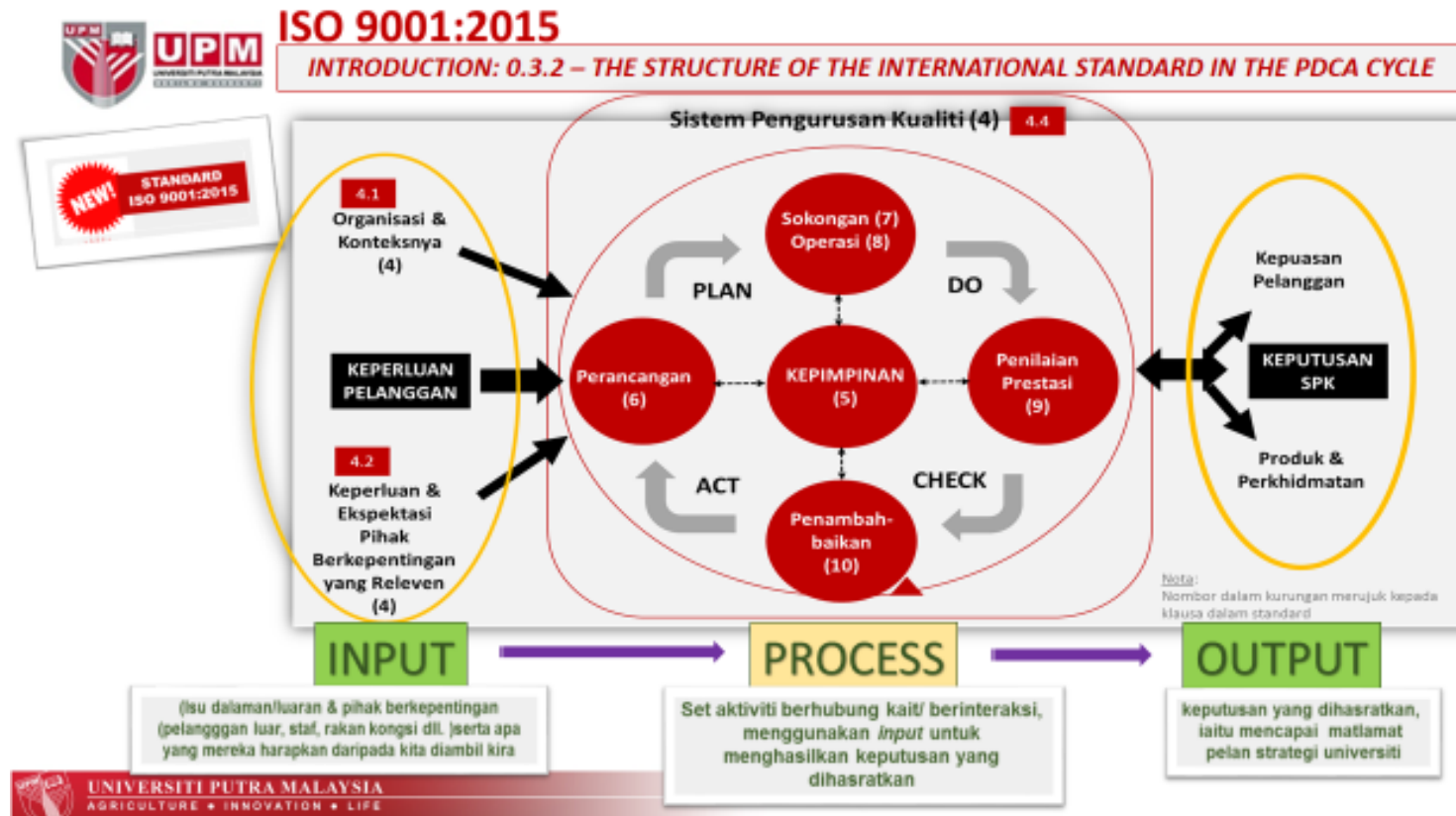


Skop SPK yang merangkumi semua aktiviti pengajaran dan pembelajaran prauniversiti, prasiswa dan siswazah (kecuali pra persediaan Diploma Sains), pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, dan perkhidmatan sokongan.



Menambahbaik senarai lampiran dengan mengambil kira Isu Dalaman, Isu Luaran & Pihak Berkepentingan (siapa & apa keperluan mereka)
(Pematuhan Klausula 4.1, 4.2 bagi memastikan klausula 4.3 dipatuhi)

PEMETAAN PROSES SPK UPM

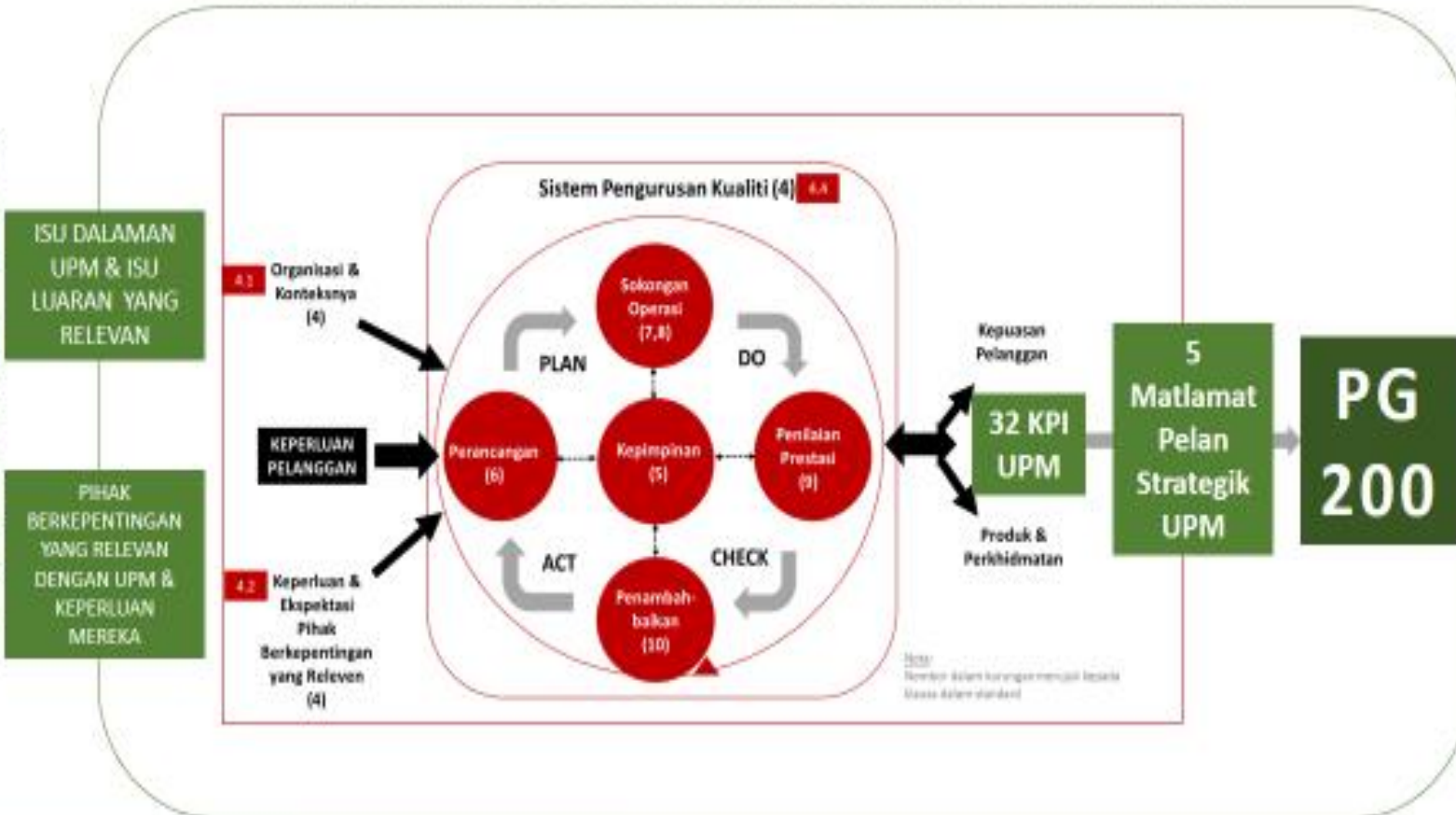


PEMETAAN PROSES SPK UPM

ISO 9001:2015

PEMETAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

BERKESIMPULAN
PIHAK BERKERTANGAN



DASAR KUALITI



DASAR UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (SISTEM PENGURUSAN KUALITI) 2017

Pekerja Universiti Putra Malaysia **komited dalam mencapai kecemerlangan** melalui penerapan budaya kualiti dalam pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan dan perkhidmatan sokongan untuk mencapai matlamat pelan strategik universiti.

Pekerja Universiti Putra Malaysia akan sentiasa melaksanakan tanggung jawab dalam mencapai objektif kualiti yang ditetapkan serta memastikan objektif kualiti tersebut dikaji dari semasa ke semasa supaya selaras dengan visi, misi dan matlamat UPM.

Pemansuhan

Apa-apa dasar atau polisi mengenai pengurusan kualiti Universiti Putra Malaysia yang berkuat kuasa sebelum ini adalah dimansuhkan.

Dibuat 20 Jun 2017

OBJEKTIF KUALITI

- 1. **KPI UPM**
- 2. **Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras**
- 3. **Piagam Pelanggan**
 - i) **Proses Utama Universiti**
 - ii) **Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan**



3 kategori objektif kualiti yang menterjemahkan pencapaian yang dihasratkan menerusi sistem pengurusan kualiti