



**KERTAS UNTUK MAKLUMAN DAN KELULUSAN  
MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-31**

**ANALISIS PENEMUAN BERULANG AUDIT BADAN PENSIJILAN SISTEM  
PENGURUSAN KUALITI (QMS) ISO 9001:2008  
DI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA (UPM)  
BAGI TEMPOH 2014 - 2016**

**Tujuan**

1. Kertas ini disediakan bertujuan untuk memaklumkan ahli Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM mengenai analisis penemuan berulang semasa audit badan pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2008 di UPM bagi tahun 2014 hingga 2016.

**Laporan Analisis Penemuan Berulang**

2. UPM telah mendapatkan pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) MS ISO 9001:2008 di bawah satu pensijilan pada tahun 2011. Audit pihak ketiga oleh badan pensijilan SIRIM telah dilaksanakan setiap tahun di UPM bagi memastikan keperluan Standard Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2008 dipatuhi.

3. Laporan penemuan audit yang ditemui semasa audit badan pensijilan tersebut diambil tindakan pembedahan dan penambahbaikan secara berterusan bagi memastikan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti di UPM. Walau bagaimanapun, masih terdapat beberapa isu/penemuan yang berulang pada setiap audit dilaksanakan.

4. Analisis penemuan audit yang dilaporkan telah dibuat bagi tempoh tiga (3) tahun sebelum iaitu bermula tahun 2014 hingga 2016. Analisis mendapati terdapat lima (5) isu/penemuan yang sering berulang iaitu:

- (a) Rekod fail kursus pengajaran;
- (b) Penentukuran peralatan penyelidikan;
- (c) Projek penyelidikan;
- (d) Aduan pelanggan; dan
- (e) Kawalan harta pelanggan berkaitan salinan kad pengenalan.

5. Laporan perincian analisis penemuan berulang semasa audit badan pensijilan adalah sebagaimana di **Lampiran**.

### **Syor**

6. Ahli mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM, Universiti Putra Malaysia dimohon beri perhatian perkara berikut:

- (a) mengambil perhatian mengenai status penemuan berulang semasa audit badan pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2008 di UPM bagi tempoh 2014 hingga 2016 yang boleh dijadikan sasaran pemantauan serius agar penemuan berkenaan tidak berulang pada tahun 2017;
- (b) meminta tindakan pencegahan diambil oleh semua PTJ bagi memastikan isu/penemuan yang sama tidak berulang.

**LAMPIRAN****Analisis Isu Penemuan Berulang Audit SIRIM**

Isu Penemuan Berulang	Status NCR (Klausu, PTJ)			Status OFI (Klausu, PTJ)			JUMLAH
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	
<b>1. Rekod fail kursus</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekod tidak disimpan dalam fail kursus</li> <li>- Tidak direkod mengikut prosedur</li> <li>- Rekod tidak lengkap dengan sempurna</li> </ul>	<b>1 NCR</b> (7.5.1, FK)	-	-	<b>1 OFI</b> (4.2.4, FPSK)	<b>1 OFI</b> (4.2.4, FP) & <b>1 OFI</b> (7.5.1, FBMK, FPP, FPAS)	<b>1 OFI</b> (4.2.4, FRSB)	<b>1 NCR</b> <b>4 OFI</b>
<b>2. Penentukuran peralatan penyelidikan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penentukuran tidak dibuat terhadap peralatan untuk penyelidikan</li> <li>- Peralatan tidak disenarai untuk tentukuran</li> <li>- Luput tarikh tentukuran</li> </ul>	<b>1 NCR</b> (7.6, FSTM, IBS)	-	-	-	<b>1 OFI</b> (7.6, FP, ITA)	<b>1 OFI</b> (7.6, FRSB)	<b>1 NCR</b> <b>2 OFI</b>
<b>3. Projek penyelidikan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemantauan Projek penyelidikan / laporan penyelidikan</li> <li>- Kaji semula prosedur</li> </ul>	-	<b>1 NCR</b> (8.2.3, IPPH, ITMA)	-	<b>1 OFI</b> (7.5.1, IPSAS)	<b>1 OFI</b> (8.2.3, ITMA/SPS)	-	<b>1 NCR</b> <b>2 OFI</b>

Isu Penemuan Berulang	Status NCR (Klausa, PTJ)			Status OFI (Klausa, PTJ)			JUMLAH
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	
<p><b>4. Aduan pelanggan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maklumbalas kepada pengadu tidak dapat disahkan</li> <li>- Mengenalpasti tindakan pembetulan dengan terperinci bagi aduan yang sah</li> <li>- Kenalpasti punca sebenar bagi mengelakkan aduan berulang</li> <li>- Pemantauan tempoh tindakan pembetulan</li> </ul>	-	-	-	<b>1 OFI</b> (8.5.2, PNC)	<b>2 OFI</b> (8.5.2, BA, UPMKB & <b>1 OFI</b> (8.2.3, PNC)	-	<b>4 OFI</b>
<p><b>5. Kawalan harta pelanggan berkaitan salinan kad pengenalan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Polisi bagi mengawal dokumen yang mengandungi maklumat pelanggan perlu dipertekankan untuk mengelak penyalahgunaan.</li> <li>- Salinan kad pengenalan staf yang disimpan untuk kegunaan organisasi belum dipalang.</li> </ul>	-	-	-	<b>1 OFI</b> (7.5.4, SPS, BEND, FRSB)	<b>1 OFI</b> (7.5.4, UPMKB)	<b>1 OFI</b> (7.5.4, PEND)	<b>3 OFI</b>