

PENEMUAN AUDIT BADAN PENSIJILAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS)

HASIL LAPORAN AUDIT PENSIJILAN SEMULA SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) MS ISO 9001:2008 TAHUN 2015

1.0 TUJUAN

Kertas ini adalah bertujuan untuk memaklumkan kepada Ahli Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Universiti Putra Malaysia (UPM) berkaitan penemuan Audit Pensijilan Semula, Sistem Pengurusan Kualiti oleh SIRIM.

2.0 PENGENALAN

Audit Pensijilan Semula Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) MS ISO 9001:2008 oleh SIRIM telah dilaksana pada 18, 19, 22 hingga 26 Jun 2015. Sepanjang audit, seramai lapan (8) orang Juruaudit telah terlibat bagi mengaudit skop perkhidmatan pengajian pendidikan di peringkat *tertiary*, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, perhubungan industri dan masyarakat, pengurusan pembangunan pelajar dan alumni, dan perkhidmatan korporat.

3.0 LOKASI AUDIT

Lokasi yang dipilih sebagai sampel untuk audit adalah seperti berikut:

Lokasi	Pusat Tanggungjawab
Kampus Serdang	Fakulti Perubatan Veterinar, Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Fakulti Perhutanan, Fakulti Ekonomi dan Pengurusan, Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul, Fakulti Pengajian Alam Sekitar, Fakulti Sains Komputer dan Teknologi Maklumat, Fakulti Pengajian Pendidikan, Pusat Asasi Sains pertanian, Bahagian Audit Dalam, Pusat Kesihatan Universiti, Bahagian Keselamatan, Kolej Tun Dr.

Lokasi	Pusat Tanggungjawab
	Ismail, Kolej Canselor, Kolej 15, Kolej 16, Institut Penyelidikan Produk Halal, Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia, Institut Teknologi Maju, Institut Pertanian Tropika, Pejabat Penasihat Undang-Undang, Unit Integriti, Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi, Pejabat Pendaftar, Pejabat Naib Canselor, Pejabat Bursar, Perpustakaan (Perpustakaan Kejuruteraan dan Senibina dan Perpustakaan Perubatan dan Sains Kesihatan) dan Putra Sains Park
Kampus Bintulu	Fakulti Sains Pertanian dan Makanan, Kolej, Perpustakaan, dan Bahagian Keselamatan

4.0 PENEMUAN AUDIT

Hasil Penemuan Audit Pensijilan Semula, terdapat lima (5) laporan ketakakuran (NCR) dan 35 peluang penambahbaikan (OFI) dilaporkan. Ringkasan hasil laporan audit pensijilan semula boleh dirujuk seperti **Jadual 1** bagi Laporan Ketakakuran dan **Jadual 2** bagi Peluang Penambahbaikan.

Jadual 1: Ringkasan Laporan Ketakakuran

BIL.	KETAKAKURAN / NO.	PROSES	KLAUSA	BUKTI PENEMUAN (PTJ) <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO</i>
1.	HG-1	Penyelidikan	8.2.3	Institut Teknologi Maju dan Institut Penyelidikan Produk Halal <ul style="list-style-type: none"> Projek penyelidikan Geran Luar yang tidak dapat dibuktikan.

BIL.	KETAKAKURAN / NO.	PROSES	KLAUSA	BUKTI PENEMUAN (PTJ) <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO</i>
2.	HAB-1	Bahagian Keselamatan	7.5.1	Bahagian Keselamatan Universiti <ul style="list-style-type: none"> • Semakan aktiviti 'clamping' masih berterusan walaupun terdapat arahan terhadap perbuatan tersebut
3.	MMZ-1	Penentukuran dan Verifikasi	7.6	Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul <ul style="list-style-type: none"> • Tiada tentukur dibuat terhadap peralatan yang digunakan untuk penyelidikan
4.	NU-1	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	4.1	Pusat Kesihatan Universiti/Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan <ul style="list-style-type: none"> • Tidak mengawal proses pelupusan sisa terjadual (klinikal) di mana kutipan sisa klinikal tidak dikutip pada setiap minggu sebagaimana di dalam perjanjian.
5.	NU-2	Pusat Kesihatan Universiti	7.5.1	Pusat Kesihatan Universiti <ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan pemberian perkhidmatan dalam keadaan tidak terkawal di Bahagian Pergigian iaitu penggunaan <i>sharp bin</i> tidak ditulis tarikh ia mula digunakan dan bilangan bahan/alatan yang tidak sama antara rekod dan fizikal

Jadual 2: Ringkasan Peluang Penambahbaikan

BIL	OFI	KLAUSA	TANGGUNGJAWAB	PROSES	RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO</i>
1.	No. 1	7.5.1	UPM Kampus Bintulu	Prasiswazah	Rancangan pengajaran tidak dapat diluluskan sebelum semester bermula oleh KJ yang dilantik disebabkan lewat menerima surat lantikan secara rasmi
2.	No. 2	8.2.3	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)	Penyelidikan	Terdapat penyelidik di ITMA yang tidak menghantar laporan kepada RMC (walaupun telah diberi peringatan) bagi projek yang telah selesai, namun mendapat geran yang baharu
3.	No. 3	4.2.3	Pusat Jaminan Kualiti	Pengurusan	Terdapat dokumen usang yang masih digunapakai sebagai bahan rujukan di Institut Penyelidikan Matematik (INSPEM)
4.	No. 4	4.2.4	Fakulti Perhutanan	Pengurusan	Proses kawalan rekod perlu disemak dan dikaji semula memandangkan terdapat rekod khususnya skema peperiksaan akhir tidak diselenggara dan disimpan dalam fail kursus mengikut tempoh yang ditetapkan
5.	No. 5	7.5.1	Fakulti Perhutanan	Prasiswazah	Terdapat kekurangan dalam pelaksanaan jam kuliah dan amali yang memberi kesan kepada pengiraan <i>Total Student Learning Time</i> dan jam kredit

BIL	OFI	KLAUSA	TANGGUNGJAWAB	PROSES	RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO</i>
6.	No. 6(a)	7.6	Fakulti Perhutanan	Penentuan dan Verifikasi	Peralatan yang digunakan untuk tujuan penyelidikan perlu ditentukan mengikut jadual tentukan yang telah ditetapkan
7.	No. 6(b)	7.6	Institut Pertanian Tropika dan Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)	Penentuan dan Verifikasi	Laporan verifikasi perlu merangkumi maklumat berkaitan kelembapan (relative humidity), tarikh verifikasi dan verifikasi semula, prosedur verifikasi dan standard rujukan yang digunakan untuk verifikasi
8.	No. 7(a)	8.5.2	Sekolah Pengajian Siswazah	Siswazah	Dalam surat pelantikan, pemeriksa luar dikehendaki mengemukakan laporan kepada Sekolah Pengajian Siswazah dalam tempoh yang ditetapkan. Tindakan yang diambil ekoran daripada kelewatan mengemukakan laporan dalam tempoh 75 hari tidak dapat disahkan dalam laporan penilaian jawatankuasa peperiksaan tesis
9.	No. 7(b)	8.5.2	Bahagian Antarabangsa	Pengurusan Pelanggan	Aduan berhubung kehilangan paspot pelajar
10.	No. 8	8.5.3	Institut Penyelidikan Penuaan Malaysia	Pengurusan	Proses pemantauan KPI tahunan yang sukar dicapai sasaran boleh ditambahbaik dengan mengenalpasti tindakan pencegahan yang sesuai

BIL	OFI	KLAUSA	TANGGUNGJAWAB	PROSES	RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO</i>
11.	No. 9(a)	8.5.2	Perpustakaan UPM Kampus Bintulu	Pengurusan	Pelaksanaan dan susulan tindakan pembetulan seperti keperluan aduan pelanggan hendaklah bersesuaian dengan punca dan kesan ketakakuran yang dihadapi bagi mengelak ketakakuran berulang
12.	No. 9(b)	8.5.2	Bahagian Keselamatan UPM Kampus Bintulu	Pengurusan	Butiran siasatan yang direkodkan dalam borang siasatan perlu memperincikan punca sebenar yang dikenalpasti untuk tindakan pembetulan yang diambil
13.	No. 10	8.5.1	Bahagian Urus Tadbir Akademik	Prasiswazah	Penambahbaikan simpanan laporan latihan industri melalui "soft copy" agar memenuhi kepuasan pelanggan serta penjimatan ruang
14.	No. 11	7.5.4	Kolej Sri Rajang UPM Kampus Bintulu	Kolej	Kad pengenalan pelajar yang digunakan untuk tujuan pendaftaran di kolej tidak dipalng bagi tujuan keselamatan informasi pelanggan
15.	No. 12	7.5.1	Bahagian Urus Tadbir Akademik	Prasiwazah	Menambahbaik proses kawalan percetakan kertas soalan dengan mewujudkan 'borang deklaras' (ada/tiada saudara mara) pada sesi akademik untuk anggota kerja yang menjalankan tugas mencetak kertas soalan

BIL	OFI	KLAUSA	TANGGUNGJAWAB	PROSES	RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO</i>
16.	No. 13	6.3	Fakulti Perubatan Veterinar	Prasiswazah	Tiada bilik khas bagi mencetak kertas soalan peperiksaan dimana terdapat mesin pencetak dikongsi bersama bilik <i>One Stop IT Center</i>
17.	No. 14	8.2.3	Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul	Operasi CADE	Masalah teknikal dalam sistem LMS
18.	No. 15	5.5.1	Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul	Pengurusan Sumber Manusia	Proses ambil alih tugas di makmal selepas anggota kerja bersara perlu diperkemaskan
19.	No. 16	4.2.3	Pusat Asasi Sains Pertanian	Pengurusan	<i>Material Safety Data Sheet (MSDS)</i> yang sedia ada dalam fail masih belum dikemaskini untuk rujukan terkini
20.	No. 17	8.4	Fakulti Perubatan Veterinar	Prasiswazah	Borang-borang penilaian latihan industri (oleh industri dan penilaian dari pelajar) masih belum dianalisa dengan jelas
21.	No. 18	5.5.1	Bahagian Keselamatan	Operasi Bahagian Keselamatan	Peralihan tanggungjawab dan pergerakan senjata api perlu dikawal
22.	No. 19	6.3	Bahagian Keselamatan	Penyelenggaraan	Alat pemadam api telah tamat tempoh sah penggunaan

BIL	OFI	KLAUSA	TANGGUNGJAWAB	PROSES	RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO</i>
23.	No. 20	7.5.1	Bahagian Audit Dalam	Operasi Bahagian audit Dalam	Berkaitan kelulusan minit mesyuarat dan tempoh edaran Dalam
24.	No. 21	7.5.1	Bahagian Keselamatan	Operasi Bahagian keselamatan	Perbuatan mengambil dan menyimpan dokumen seperti lesen memandu, Kad Pengenalan dan pass keselamatan pelanggan perlu dilihat semula
25.	No. 22	7.5.4	Bahagian Keselamatan	Operasi Bahagian keselamatan	Perlu memberi perhatian kepada harta milik pelanggan sewaktu dalam simpanan. Lesen memandu, Kad Pengenalan dan Pass Keselamatan hanya disimpan dalam satu kotak berpetak terbuka dan tiada kawalan
26.	No. 23	7.5.1	Fakulti Bahasa Moden dan Komunikasi, Fakulti Pengajian Pendidikan, dan Fakulti Pengajian Alam Sekitar	Prasiswazah	Fail Kursus yang masih belum lengkap
27.	No. 24	4.2.3	Fakulti Pengajian Pendidikan	Pengurusan	Penggunaan borang kemajuan terkini perlu lebih konsisten
28.	No. 25	8.2.3	Pejabat Strategi Korporat dan Komunikasi	Pengurusan Pelanggan	Pemantauan terhadap aduan pelanggan masih boleh ditambahbaik terutama dari segi bilangan kes yang masih belum diselesaikan

BIL	OFI	KLAUSA	TANGGUNGJAWAB	PROSES	RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO</i>
29.	No. 26(a)	7.5.1	Pusat Kesihatan Universiti	Operasi Pusat Kesihatan Universiti	Pengendalian kes <i>defaulter</i> boleh dipertingkatkan dengan memastikan setiap kes <i>defaulter</i> tersebut di 'follow up' sehingga tindakan selanjutnya mengenai proses rawatan pelanggan dapat dipastikan
30.	No. 26(b)	7.5.1	Pusat Kesihatan Universiti	Operasi Pusat Kesihatan Universiti	Kawalan ubatan di troli kecemasan masih ada ruang penambahbaikan dengan pengurusan ubatan yang termasuk dalam senarai 'high alert' dan ubatan 'look-alike-sound-alike' dapat dilaksanakan dengan sewajarnya
31.	No. 26(c)	7.5.1	Pusat Kesihatan Universiti	Operasi Pusat Kesihatan Universiti	Proses pemantauan peralatan untuk rawatan di stor bekalan rawatan boleh ditambahbaik
32.	No. 27(a)	7.5.1	Pusat Kesihatan Universiti	Operasi Pusat Kesihatan Universiti	Proses pembayaran selepas rawatan oleh pelanggan boleh ditambahbaik
33.	No. 27(b)	7.5.1	Pusat Kesihatan Universiti	Operasi Pusat Kesihatan Universiti	Pemantauan penyimpanan 'bur surgery' yang mempunyai berbagai jenis dan saiz telah dilakukan tetapi kesemuanya telah dikumpulkan dan tidak diasingkan

BIL	OFI	KLAUSA	TANGGUNGJAWAB	PROSES	RINGKASAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN <i>Hendaklah dibaca bersama Laporan SIRIM yang boleh dirujuk pada e-ISO</i>
34.	No. 28(a)	7.6	Pusat Kesihatan Universiti	Penentuan dan Verifikasi	<i>Defibrilator</i> yang digunakan telah dilakukan PPM dan kalibrasi. Verifikasi yang dilakukan masih boleh ditambahbaik dengan memastikan ianya dilaksanakan dengan konsisten mengikut keperluan pada setiap hari
35.	No. 28(b)	7.6	Pusat Kesihatan Universiti	Penentuan dan Verifikasi	Penggunaan jangkasuhu digital yang digunapakai untuk mengukur suhu bilik simpanan bekalan, bilik bekalan rawatan dan farmasi boleh dipertingkatkan lagi dengan alatan tersebut dikalibrasikan