

## **PENEMUAN AUDIT DALAMAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS)**

### **LAPORAN KETUA JURUAUDIT AUDIT DALAMAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI MS ISO 9001:2008**

#### **TARIKH AUDIT**

1. Audit Dalaman Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) MS ISO 9001:2008 Universiti Putra Malaysia (UPM) tahun 2016 telah dijalankan pada 4-6 April, 7-8 April, 11-13 April, dan 18-19 April 2016.

#### **OBJEKTIF AUDIT**

2. Audit Dalaman QMS MS ISO 9001:2008 UPM tahun 2016 diadakan bertujuan untuk menentukan sama ada UPM:
  - i. melaksanakan Pengurusan Kualiti berdasarkan keperluan standard MS ISO 9001:2008 dengan efektif selaras dengan Dasar Kualiti UPM serta objektif dan sasaran Sistem Pengurusan Kualiti UPM; dan
  - ii. bersedia untuk menghadapi Audit Pemantauan Semakan 1 oleh badan pensijilan.

#### **KRITERIA AUDIT**

3. Kriteria audit yang digunapakai adalah:
  - i. Standard MS ISO 9001:2008
  - ii. Dokumentasi ISO UPM
  - iii. Akta dan Peraturan berkaitan
  - iv. Rujukan lain yang dinyatakan dalam Manual Kualiti/Prosedur

#### **KAEDAH AUDIT**

4. Audit Dalaman dilaksanakan mengikut kaedah berikut:
  - i. Penelitian terhadap Manual Kualiti/Prosedur;
  - ii. Temubual dengan staf dan pelanggan;
  - iii. Semakan dokumen dan rekod;
  - iv. Pemerhatian ke atas aktiviti dan persekitaran kerja; dan
  - v. Pelaporan penemuan audit secara lisan dan bertulis.

## **SKOP AUDIT**

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

## **KUMPULAN AUDIT**

6. Terdiri daripada 82 orang Juruaudit UPM dan dibantu oleh Juruaudit PTJ yang telah ditentukan oleh PTJ masing-masing. Pasukan audit telah dibahagikan kepada enam (6) kumpulan dan 75 sub-kumpulan.

## **PROGRAM AUDIT DALAMAN**

7. Program Audit Dalaman telah disediakan oleh Penyelaras Audit, Pusat Jaminan Kualiti (CQA) UPM dan disahkan oleh Wakil Pengurusan UPM.

## **KEKUATAN DAN KELEMAHAN**

### **KEKUATAN**

8. Kekuatan UPM yang telah berjaya dikenal pasti adalah:
  - i. Universiti mempunyai Petunjuk Prestasi Utama (KPI) dan Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras yang jelas.
  - ii. Komitmen untuk menambah baik kualiti perkhidmatan – integrasi pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti (QMS), Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) dan Sistem Pengurusan keselamatan Maklumat (ISMS) bermula tahun 2016 untuk fasa pertama.
  - iii. Dokumen QMS boleh dirujuk oleh semua staf menerusi Putra-ID masing-masing. Capaian sistem e-ISO boleh diakses di luar kampus.
  - iv. Komitmen pengurusan Pusat Tanggungjawab (PTJ) yang baik dalam melaksanakan Sistem Pengurusan Kualiti di PTJ.
  - v. Penubuhan Pusat Jaminan Kualiti (CQA) memperkukuhkan lagi ekosistem kualiti UPM. Jaminan kualiti UPM adalah menyeluruh merangkumi kualiti akademik dan kualiti perkhidmatan.

- vi. Program Pembudayaan Kualiti yang menyokong matlamat ke-lima Pelan Strategik UPM 2014-2020 iaitu "Mempertingkatkan Kualiti Tadbir Urus", merupakan satu komitmen tinggi UPM bagi memantapkan sistem kualiti secara berterusan dan menjadikannya satu budaya yang diguna pakai oleh warga UPM. Pembudayaan kualiti dan inovasi diterjemahkan melalui program dan aktiviti pengukuhan kualiti dan inovasi perkhidmatan yang diperkenalkan universiti. Program Pembudayaan Kualiti ini diiktiraf oleh badan pensijilan.

### **KELEMAHAN**

9. Kelemahan yang telah dikenal pasti adalah:
  - i. Pengurangan peruntukan kewangan kepada PTJ memberi kesan kepada hampir keseluruhan program dan aktiviti di PTJ. PTJ perlu merangka dan merancang program/aktiviti yang boleh memberi penjimatan dan nilai tambah kepada PTJ, dan boleh menjana pendapatan.

### **PENEMUAN HASIL AUDIT DALAMAN 2016**

10. Secara keseluruhannya, bilangan Ketakakuran (NCR) dan Peluang Penambahbaikan (OFI) adalah seperti berikut :
  - i. NCR – 26 klausa dengan 180 bukti objektif (OE); dan
  - ii. OFI – 23 klausa dengan 130 cadangan.
11. Lima (5) klausa bagi ketakakuran (NCR) yang memperolehi bukti objektif (*objective evidence* – OE) tertinggi adalah seperti dalam **Jadual 1**.
  - a. Klausa 7.5.1 iaitu berkaitan Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan,
    - Bukti Objektif (OE) tertinggi adalah di proses penyelidikan, pengurusan keselamatan dan kesihatan pekerjaan, prasiswazah, dan siswazah.
  - b. Klausa 4.2.4 iaitu berkaitan Kawalan Rekod
    - OE kedua tertinggi adalah di proses prasiswazah, pengurusan keselamatan dan kesihatan pekerjaan, dan siswazah.
  - c. Klausa 4.2.3 berkaitan Kawalan Dokumen
    - proses yang mencatatkan OE ketiga tertinggi adalah prasiswazah.

**Jadual 1 : Lima (5) Ketakakuran (NCR) dengan Bukti Objektif Tertinggi**

Bil.	Klausa	Perkara	Jumlah OE	Peratusan (%)
1.	7.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	49	27
2.	4.2.4	Kawalan Rekod	24	13
3.	4.2.3	Kawalan Dokumen	18	10
4.	6.3	Prasarana	16	9
5.	7.6	Kawalan Peralatan Pemantauan dan Pengukuran	11	6

12. Antara proses yang mendapat OE tertinggi bagi NCR adalah seperti **Jadual 2**.

**Jadual 2 : Bukti Objektif Tertinggi Mengikut Proses**

Bil.	Proses	Jumlah OE	Peratusan (%)
1.	Prasiswazah	25	14
2.	Penyelidikan	21	12
3.	Pengurusan Makmal	18	10
4.	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja	16	9
5.	Siswazah	16	9

13. **Rajah 1** menunjukkan pecahan jumlah OE mengikut klausa. Manakala **Rajah 2** dan **Rajah 3** masing-masing menunjukkan pecahan OE mengikut proses, dan PTJ .

14. **Jadual 3** menunjukkan lima (5) klausa yang memperolehi OFI tertinggi. Manakala **Jadual 4** menunjukkan antara proses yang mendapat cadangan Peluang Penambahbaikan (OFI) tertinggi.

**Jadual 3 : Lima (5) Klausa yang Memperolehi OFI Tertinggi**

Bil.	Klausa	Perkara	Jumlah OFI	Peratusan (%)
1.	4.2.3	Kawalan Dokumen	30	23
2.	8.2.3	Pemantauan dan pengukuran proses	15	12
3.	6.2.2	Kekompetenan, Latihan dan Kesedaran	14	11
4.	6.3	Prasarana	11	8
5.	7.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	10	8

**Jadual 4 : Bukti Cadangan Peluang Penambahbaikan (OFI) Tertinggi Mengikut Proses**

Bil.	Proses	Jumlah OFI	Peratusan (%)	Kategori
1.	Prasiswazah	23	18	Perkhidmatan Utama
2.	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan	18	14	Perkhidmatan Sokongan
3.	Penyelidikan dan Inovasi	16	12	Perkhidmatan Utama
4.	Siswazah	9	7	Perkhidmatan Sokongan
5.	Kolej	8	6	Perkhidmatan Utama

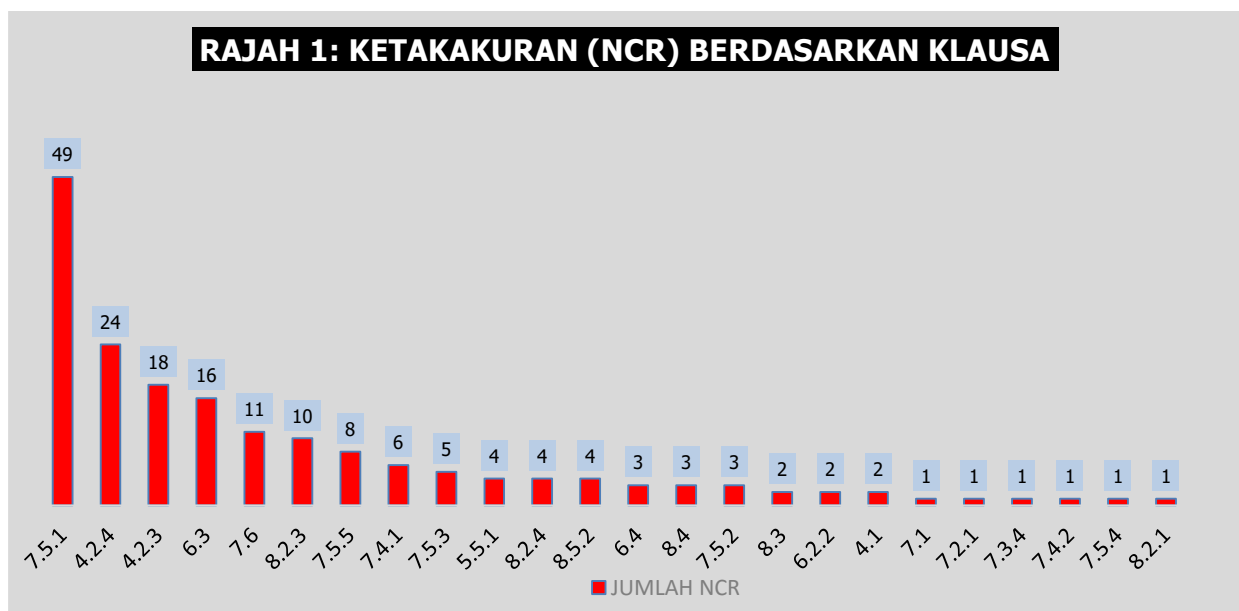
15. **Rajah 4, Rajah 5 dan Rajah 6** masing-masing menunjukkan pecahan OFI mengikut klausa, proses, dan PTJ.

### TARIKH TUTUP NCR

16. Dalam tempoh 21 hari bekerja atau yang telah dipersetujui oleh Juruaudit UPM.

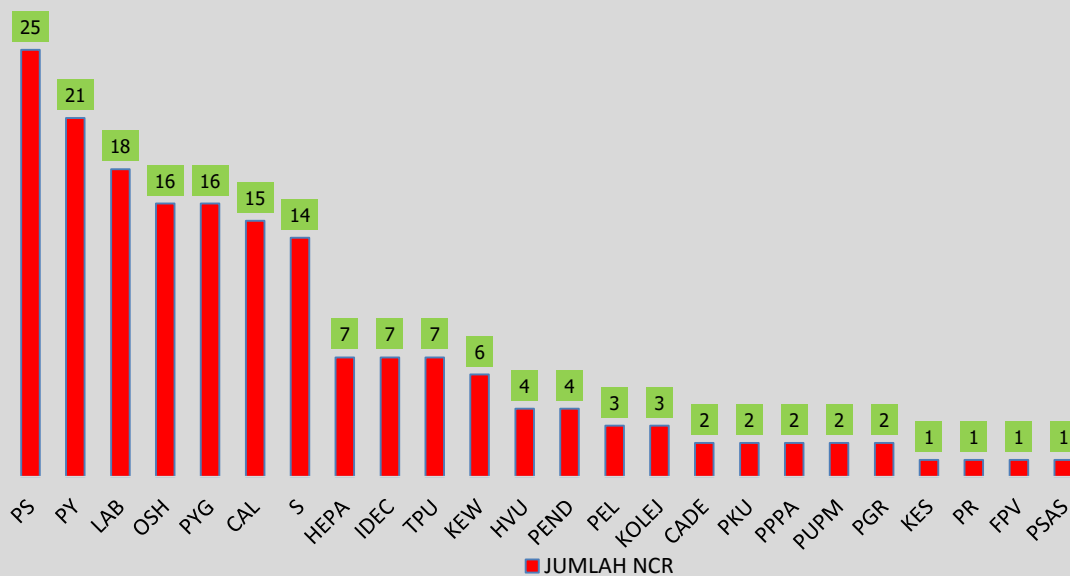
### KESIMPULAN

17. UPM telah melaksanakan satu pensijilan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 bagi tahun 2016 dengan baik dan menyeluruh. UPM juga bersedia menghadapi Audit Pemantauan Semakan 1 oleh badan pensijilan SIRIM yang akan diadakan pada 19 hingga 22 Julai dan 25 hingga 29 Julai 2016.



7.5.1	Kawalan Penyediaan Produk dan Penyampaian Perkhidmatan	6.2.2	Kemahiran, Latihan dan Kesedaran
4.2.4	Kawalan Rekod	7.2.3	Komunikasi dengan Pelanggan
8.2.3	Pemantauan dan Pengukuran Proses	7.5.4	Hakmilik Pelanggan
6.3	Infrastruktur	8.4	Analisis Data
7.6	Kawalan Alat Pemantauan dan Pengukuran	7.2.1	Penentuan Keperluan yang Berkaitan dengan Produk
7.5.5	Pemeliharaan Produk	8.2.1	Kepuasan Pelanggan
6.4	Persekitaran Kerja	8.5.2	Tindakan Pembetulan
8.3	Kawalan Produk yang Tidak Memenuhi Keperluan	7.1	Perancangan Realisasi Produk
5.5.1	Tanggungjawab dan Kuasa	4.1	Keperluan Am
8.2.4	Pemantauan dan Pengukuran Produk	7.4.3	Verifikasi Bahan yang Diperolehi
7.5.2	Validasi Proses Penyediaan Produk dan Penyampaian Perkhidmatan	7.5.3	Identifikasi dan Kebolehsesanan
4.2.3	Kawalan Dokumen	8.5.3	Tindakan Pencegahan

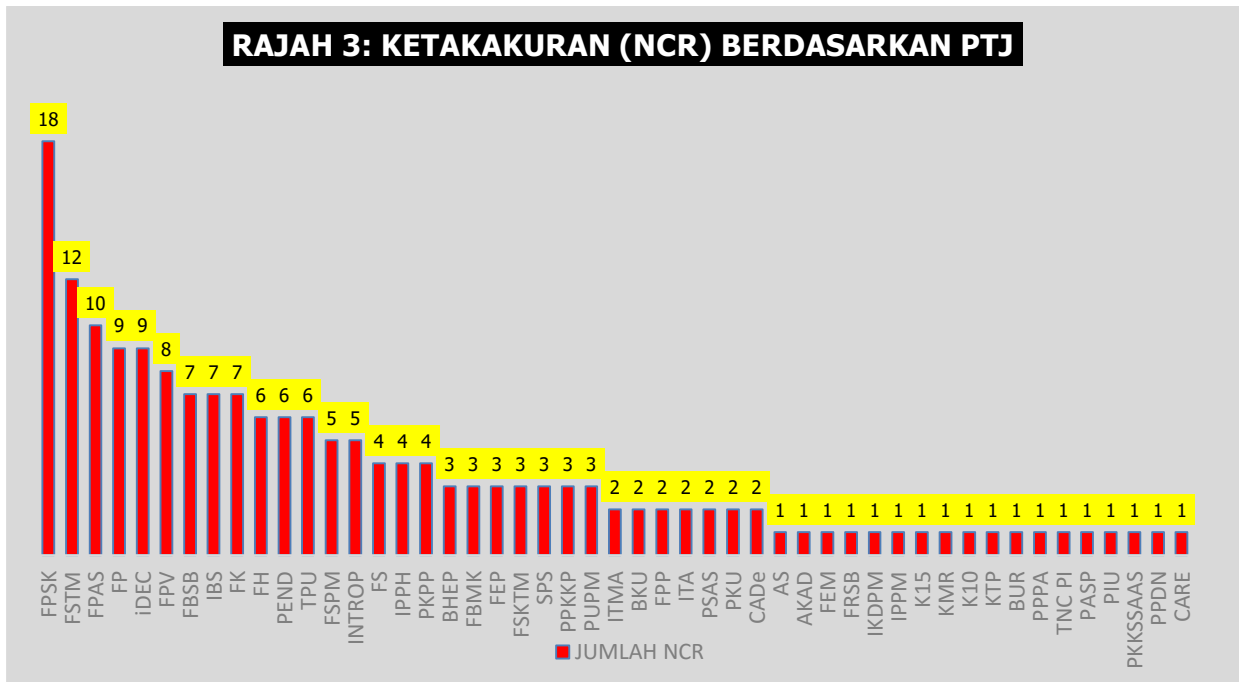
**RAJAH 2: KETAKAKURAN (NCR) BERDASARKAN PROSES**



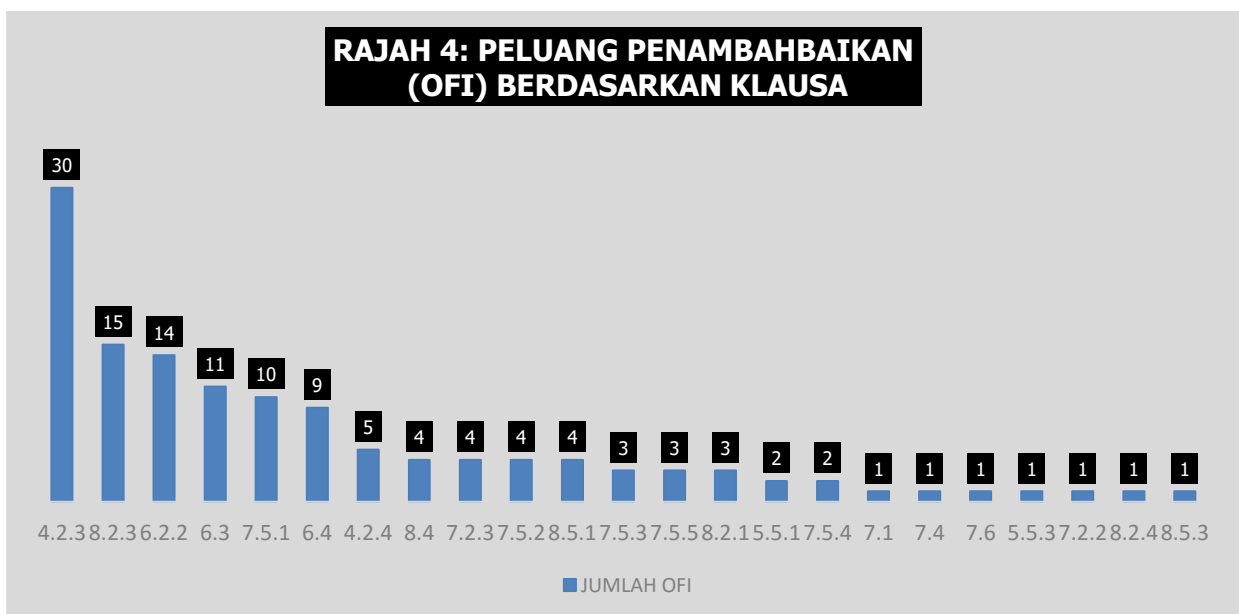
<b>PS</b>	Pra Siswazah	<b>TPU</b>	Taman Pertanian Universiti
<b>S</b>	Siswazah	<b>CADE</b>	Pusat Pembangunan Akademik
<b>LAB</b>	Pengurusan Makmal	<b>ICT</b>	Peralatan dan Kemudahan ICT
<b>PY</b>	Penyelidikan	<b>KOLEJ</b>	Kolej Kediaman
<b>OSH</b>	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja	<b>PEL</b>	Kepuasan Pelanggan
<b>CAL</b>	Kalibrasi	<b>PNC</b>	Pejabat Naib Canselor
<b>PYG</b>	Penyelenggaraan	<b>PUPM</b>	Penerbit UPM
<b>KEW</b>	Kewangan	<b>BEN</b>	Pejabat Bendahari
<b>KES</b>	Bahagian Keselamatan	<b>BUM</b>	Pengurusan Sumber Manusia
<b>HEPA</b>	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)	<b>IDEC</b>	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
<b>PGR</b>	Pengurusan	<b>LAT</b>	Latihan

<b>PKU</b>	Pusat Kesihatan Universiti	<b>PKKSSAAS</b>	Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
<b>PSAS</b>	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	<b>PPPA</b>	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset
<b>HVU</b>	Hospital Veterinar Universiti	<b>PPUU</b>	Pejabat Penasihat Undang-Undang
<b>PEND</b>	Pejabat Pendaftar	<b>TNCJIM</b>	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)
<b>PIU</b>	Pusat Islam		

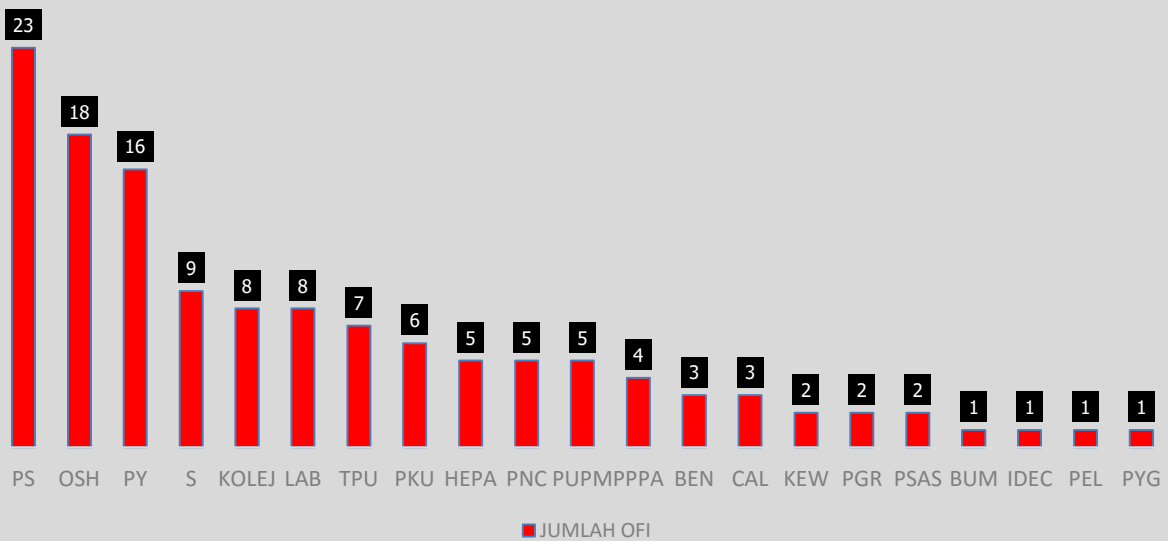
**RAJAH 3: KETAKAKURAN (NCR) BERDASARKAN PTJ**



**RAJAH 4: PELUANG PENAMBAHBAIKAN (OFI) BERDASARKAN KLAUSA**

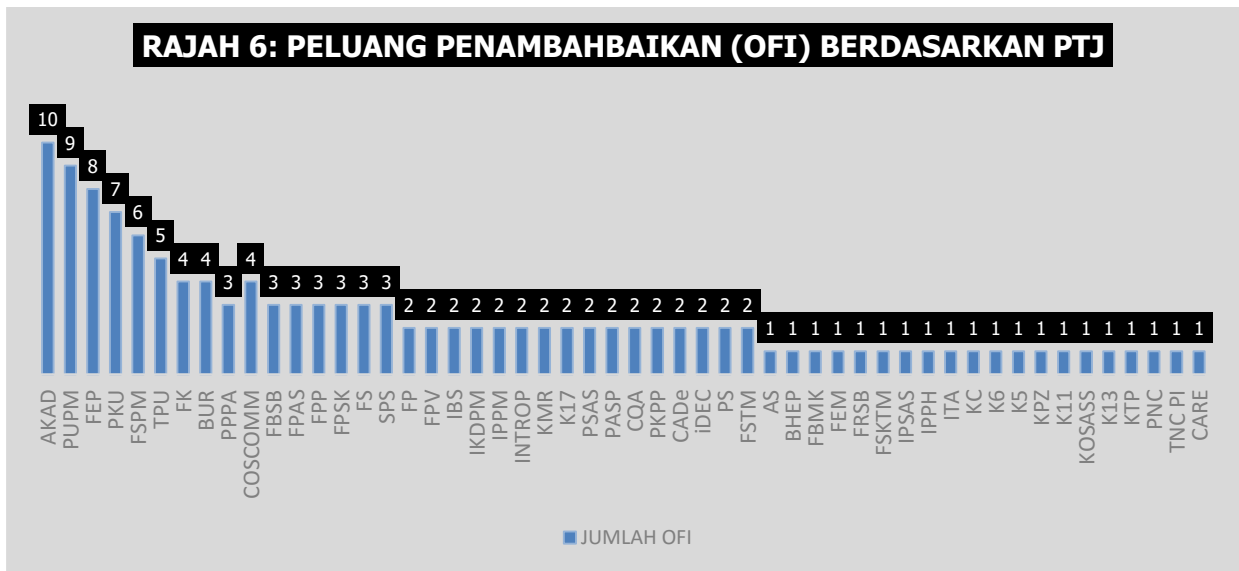


**RAJAH 5: PELUANG PENAMBAHBAIKAN (OFI) BERDASARKAN PROSES**



<b>PS</b>	Pra Siswazah	<b>TPU</b>	Taman Pertanian Universiti
<b>S</b>	Siswazah	<b>CADE</b>	Pusat Pembangunan Akademik
<b>LAB</b>	Pengurusan Makmal	<b>ICT</b>	Peralatan dan Kemudahan ICT
<b>PY</b>	Penyelidikan	<b>KOLEJ</b>	Kolej Kediaman
<b>OSH</b>	Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja	<b>PEL</b>	Kepuasan Pelanggan
<b>CAL</b>	Kalibrasi	<b>PNC</b>	Pejabat Naib Canselor
<b>PYG</b>	Penyelenggaraan	<b>PUPM</b>	Penerbit UPM
<b>KEW</b>	Kewangan	<b>BEN</b>	Pejabat Bursar
<b>KES</b>	Bahagian Keselamatan	<b>BUM</b>	Pengurusan Sumber Manusia
<b>HEPA</b>	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)	<b>IDEC</b>	Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
<b>PGR</b>	Pengurusan	<b>LAT</b>	Latihan
<b>PKU</b>	Pusat Kesihatan Universiti	<b>PKKSSAAS</b>	Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
<b>PSAS</b>	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	<b>PPPA</b>	Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset
<b>HVU</b>	Hospital Veterinar Universiti	<b>PPUU</b>	Pejabat Penasihat Undang-Undang
<b>PEND</b>	Pejabat Pendaftar	<b>TNCJIM</b>	Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)
<b>PIU</b>	Pusat Islam		





Disediakan oleh:

Suhaifi bin Sulaiman  
 Ketua Juruaudit Dalaman QMS UPM 2016  
 30 Mei 2016