



MINIT MESYUARAT
JAWATANKUASA JAMINAN KUALITI (JKJK) UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
KALI KE-7

Tarikh : 20 Januari 2012
Masa : 9.00 pagi
Tempat : Dewan Senat, Tingkat 1, Bangunan Pentadbiran
Universiti Putra Malaysia
Kehadiran : Lampiran A

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|-------------|---|-----------------------|
| Pendahuluan | <p>Kata Aluan Pengerusi</p> <p>Pengerusi -</p> <p>(a) mengucapkan terima kasih di atas kehadiran ahli Jawatankuasa Jaminan Kualiti (JKJK) Universiti Putra Malaysia ke mesyuarat kali ke-7.</p> <p>(b) menyampaikan salam takzim daripada Pendaftar UPM yang tidak dapat mempengerusikan mesyuarat pada kali ini.</p> <p>(c) mengalukan kehadiran ACP Abdul Razak bin Abdul Ghafur sebagai Pengarah Keselamatan UPM yang baharu.</p> | Makluman |
| Minit 7.1 | <p>Mengesahkan Minit Mesyuarat yang lepas</p> <p>Minit Mesyuarat kali ke-6 yang diadakan pada 15 November 2011 disahkan dengan pindaan pada senarai kehadiran iaitu:</p> <p>(a) Encik Rosmi Othman dimasukkan dalam senarai ahli yang hadir.</p> <p>(b) Encik Nalong anak Buda dimasukkan dalam senarai ahli yang tidak hadir dan mewakilkan Cik Norbayah Ahmad.</p> | |
| Minit 7.2 | <p>Perkara Berbangkit</p> <p>Minit 6.3 (c) : <u>Laporan Status Penutupan Ketakuran Audit SIRIM</u></p> <p>Mesyuarat mengambil perhatian supaya Peneraju Proses atau PTJ mengambil tindakan ke atas mana-mana peluang penambahbaikan (OFI) audit SIRIM yang belum diambil</p> | TWP PP/TWP PTJ |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|------------------|--|--|
| | tindakan. | |
| Minit 7.3 | <p>Carta Perbatuan Sistem Pengurusan Kualiti Tahun 2012</p> <p>Mesyuarat-</p> <p>(a) mengambil maklum mengenai Carta Perbatuan Aktiviti Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2008 UPM bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan SPK.</p> <p>(b) mengambil maklum sebanyak 70 peratus Pusat Tanggungjawab (PTJ) telah memberi maklum balas kepada Bahagian Jaminan Kualiti mengenai dokumen luar sepertimana yang tersenarai dalam prosedur di PTJ. Dalam hal ini, dokumen luar dalam bentuk salinan keras (<i>hardcopy</i>) perlu disediakan oleh PTJ jika disenaraikan dalam mana-mana prosedur di PTJ.</p> <p>(c) mengambil maklum tentang Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (MS ISO 27000:2005) akan dilaksanakan oleh UPM pada tahun 2012. Walau bagaimanapun, pelaksanaan ISO ini tidak melibatkan semua PTJ.</p> | <p>Makluman</p> <p>TWP PP/TWP PTJ</p> <p>Makluman</p> |
| Minit 7.4 | <p>Pelantikan Ketua Juruaudit Dalam dan Timbalan Ketua Juruaudit Dalam</p> <p>Mesyuarat bersetuju memberi mandat kepada Ketua Bahagian Jaminan Kualiti supaya membincang dan memutuskan pelantikan Ketua Juruaudit Dalam dan Timbalan Ketua Juruaudit Dalam menerusi Mesyuarat Bersama Juruaudit UPM yang akan diadakan pada 31 Januari 2012.</p> | <p>Ketua BJK</p> |
| Minit 7.5 | <p>Pelantikan Penyelaras Audit dan Timbalan Penyelaras Audit</p> <p>Mesyuarat –</p> <p>(a) bersetuju menimbang dan meluluskan cadangan melantik Penyelaras Audit dan Timbalan Penyelaras Audit bagi memantapkan perjalanan SPK dan persediaan menghadapi audit Pensijilan Semula oleh SIRIM. (Rujuk : Kertas JKJK07-4)</p> <p>(b) bersetuju supaya perkara ke-6 dalam terma rujukan</p> | <p>Ketua BJK</p> <p>Ketua BJK</p> |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|-------------------------|--|---|
| | <p>Timbalan Penyelaras Audit dipinda kepada “memberi bimbingan berkaitan dengan pelaksanaan audit dan semakan sendiri di peringkat PTJ (jika perlu)”.</p> <p>(c) bersetuju bahawa staf sokongan/staf pelaksana boleh dilantik sebagai Timbalan Penyelaras Audit. Surat lantikan akan dikeluarkan oleh Wakil Pengurusan selepas mendapat pencalonan daripada PTJ.</p> | <p>Ketua BJK</p> |
| <p>Minit 7.6</p> | <p>Cadangan Pembentangan Pencapaian Objektif Kualiti Peringkat Fungsian dan Aras</p> <p>Mesyuarat –</p> <p>(a) bersetuju menimbang dan meluluskan cadangan pembentangan bagi pengukuran dan pencapaian objektif kualiti peringkat fungsian dan aras pada Mesyuarat JKJK UPM. (Rujuk : Kertas JKJK07-5)</p> <p>(b) bersetuju agenda objektif kualiti peringkat fungsian dan aras dibentangkan sebanyak dua(2) kali setahun dalam Mesyuarat JKJK UPM.</p> | <p>Ketua BJK</p> <p>Ketua BJK/TWP PP/TWP PTJ</p> |
| <p>Minit 7.7</p> | <p>Cadangan Pindaan Dokumen Skop Pengurusan</p> <p>Mesyuarat-</p> <p>(a) meluluskan cadangan pindaan dokumen (Skop Pengurusan) sepertimana ringkasan pindaan di Lampiran 1 berkuatkuasa pada 30 Januari 2012. Pindaan ini dibuat selaras dengan Standard MS ISO 9001: 2008 versi Bahasa Melayu.</p> <p>(b) mengambil maklum bahawa pindaan pengukuran objektif kualiti UPM bagi tahun 2012 tertakluk kepada kelulusan daripada pihak Pengurusan UPM.</p> <p>(c) mendapati terdapat borang yang didaftarkan dalam SPK tetapi tidak digunakan. Sehubungan itu, mana-mana borang yang tidak aktif perlu disemak semula atau digugurkan.</p> | <p>Ketua BJK/PKD</p> <p>Makluman</p> <p>TWP PP/TWP PTJ</p> |

| MINIT | AGENDA | TINDAKAN |
|------------------|--|--|
| Minit 7.8 | <p>Laporan Status Pelaksanaan, Pengekalan dan Penambahbaikan Sistem Pengurusan Kualiti</p> <p>Mesyuarat-</p> <p>(a) dimaklumkan bahawa terdapat PTJ yang tidak melaksanakan kalibrasi peralatan makmal disebabkan ketiadaan peruntukan. Sehubungan itu, mesyuarat mensyorkan PTJ yang mempunyai masalah berkenaan hendaklah menghantar maklumat kepada pejabat TNC(PI) supaya masalah ini dapat dimajukan kepada pihak Pengurusan UPM.</p> <p>(b) mengambil maklum bahawa Pejabat TNC(HEPA) menstruktur semula organisasi SPK dengan menempatkan prosedur yang sebelum ini di bawah kolej kediaman kepada Pejabat TNC(HEPA) disamping mengekalkan TWP Peneraju Proses dan TWP Kolej.</p> | <p>TWP TNC(PI)/TWP PTJ</p> <p>Makluman</p> |
| Minit 7.9 | <p>Hal-hal lain</p> <p>Mesyuarat mengambil makluman bahawa logo ISO akan digunakan selepas pernyataan pada <i>annex</i> diterima oleh SIRIM. Dalam hal ini, Bahagian Komunikasi Korporat dimohon menyelaraskan penggunaan logo ISO pada <i>letterhead</i> supaya seragam untuk semua PTJ.</p> | <p>Ketua BJK/ MARCOMM</p> |
| Penutup | <p>Penangguhan Mesyuarat</p> <p>Pengerusi mengucapkan ribuan terima kasih sekali lagi kepada semua ahli mesyuarat yang hadir dan mengharapkan kerjasama daripada semua PTJ bagi memastikan aktiviti SPK berjalan lancar. Beliau mengingatkan ahli supaya menjadikan SPK sebagai budaya dan bersedia menghadapi Audit Penilaian Semula oleh SIRIM pada bulan Jun 2012.</p> <p>Mesyuarat tamat pada jam 12.00 tengahari.</p> | <p>Makluman</p> |

SENARAI KEHADIRAN

Tarikh : 20 Januari 2012
Masa : 9.00 pagi
Tempat : Dewan Senat, Tingkat 1, Bangunan Pentadbiran
Universiti Putra Malaysia

Kehadiran

1. Tn. Hj. Hashim Md Shari - Pengerusi
2. Tn. Hj. Rosdi Wah
3. Pn. Chek Zan Kasah
4. Mustaffa Hj. Dollah
5. Tn. Hj. Jamsari Tamsir
6. En. Amran Samek
7. Pn. Rohani Abdul Latiff
8. Pn. Rosmala Abd. Rahim
9. En. Rosmi Othman
10. En. Mohd Faizal Daud
11. Pn. Noorizai Mohamad Nor
12. En. Mohd Faudzir Abu Bakar
13. En. Amran Zakaria
14. Tn. Hj. Ghani Hashim
15. En. Abd. Razak Ahmad
16. ACP Abdul Razak Abdul Ghafur
17. En. Azman Ambia
18. En. Mohd Ya'sak Masod
19. En. Ramli bin Sulung
20. En. Mustafa Che Ali
21. En. Jul Bakar Tajudin
22. Pn. Zuraidah Ahmad
23. Tn. Hj. Mohd Aris Fadzillah Abdullah
24. Tn. Hj. Mhd. Hussin Abdul Rahim
25. Tn. Hj. Norrashikin Yahya
26. En. Amiruddin Abd Aziz
27. En. Mohammad Azlan Ali Basah
28. Encik Nalong Anak Buda
29. Encik Hisyamuddin Hashim
30. Tn. Hj. A'ni Hamzah
31. Pn. Wan Rohani Wan Mohamed
32. En. Jamalludin Mohd Yatim
33. En. Wan Zaharuddin Wan Abdullah
34. En. Saheh Said
35. En. Mohd Khairi Hassan
36. En. Mohamad Saroto Sairan
37. Cik Nor Azizah Tamsi
38. Pn. Noraihan Noordin

39. Pn. Rahmawati Umar (Wakil Sekolah Pengajian Siswazah)
40. En. Mohd Izwan Muhamad (Wakil Fakulti Kejuruteraan)
41. Pn. Siti Hajar Alias (Wakil Fakulti Sains)
42. En. Abd. Rahim Utar (Wakil Fakulti Rekabentuk dan Senibina)
43. Pn Azlinda Hj. Md Zaid (Wakil Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan)
44. Cik Siti Rohani Muhamad (Wakil PIU)
45. Pn. Wan Fara Shuhadah Wan Mustaffa (Wakil IKDPM)
46. Pn Nor Afida Miskam (Wakil Pej. Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan)
47. En. Mat Razi Abdullah - Pencatat

Tidak hadir (dengan kenyataan)

1. Dato' Wan Azman Wan Omar
2. Puan Nor Adida Abdul Khalid
3. En. Suhaifi Sulaiman
4. Pn. Hamidah Meseran
5. Ust. Alzasha Illiyyin Zainal Alam
6. En. Shari Shawarudin Pandak Osman
7. Pn. Fairuz Muchtar
8. En. Ab. Malek Simon
9. En. Muhazam Mansor
10. Tn. Hj. Ruslan Mohammad
11. Tn. Hj. Latif Anwar
12. Tn. Hj. Anuar Hj. Ahmad
13. En. Ahmad Nizam Abdullah
14. En. Mohd Khairi Hasan



| | | | |
|--|--|---|---|
| | <p>bentuk bercetak</p> <p>Salinan Lembut: Dokumen-dokumen secara elektronik. Dokumen juga dalam bentuk DVD-R. Pengesahan dokumen ini secara tandatangan tidak diperlukan.</p> | <p>Salinan Lembut: Dokumen-dokumen secara elektronik. Pengesahan dokumen ini secara tandatangan tidak diperlukan.</p> | (P) |
| | <p>Senarai Utama Dokumen Terkawal: Senarai dokumen sistem kualiti yang diterima pakai</p> <p>DVD-R: Digital Versatile Disk Recordable</p> <p>PYB: Pegawai yang bertanggungjawab menyediakan dokumen bertanggungjawab .</p> <p>5.0 TANGGUNGJAWAB</p> <p>PKD/TPKD PP bertanggungjawab yang disediakan, disimpan dan diedarkan dalam bentuk media elektronik, PKD bertanggungjawab memastikan bahawa:</p> <p>6.0 CARTA ALIR</p> <p>7.13 Buat Kawalan Edaran</p> | <p>Senarai Utama Dokumen Terkawal: Senarai dokumen sistem kualiti yang didaftar dan diterima pakai</p> <p>-</p> <p>PYB: Pegawai yang bertanggungjawab (pemilik proses) menyediakan dokumen bertanggungjawab .</p> <p>5.0 TANGGUNGJAWAB</p> <p>PKD/TPKD PP bertanggungjawab yang disediakan dan disimpan dalam bentuk media elektronik, PKD bertanggungjawab memastikan bahawa:</p> <p>6.0 CARTA ALIR</p> <p>7.13 Buat Kawalan Edaran/Paparan 7.14 Muatnaik Dokumen</p> | (P) (G) (P) (P) (P) |



| | | | | | | | |
|--------------|---|--------------|-------------------------------|--|--------------|-------------------------------|---|
| | <p>7.14 Edarkan Dokumen</p> <p>7.0 PROSES TERPERINCI</p> <p>7.4 Kawal Penggunaan Dokumen Luaran</p> <p>Proses 7.4.2</p> <p>Proses 7.4.3</p> <p>-</p> <p>Proses 7.4.4, 7.4.5 dan 7.4.6 ruangan tanggungjawab: PKD / TPKD PP / PYB</p> <p>Proses 7.5.3 (d) Skop Dokumen <u>contoh:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sokongan (SOK) – Pengurusan Pelanggan (PEL);..... Penentuan dan Verifikasi Peralatan (CAL); <p>Proses 7.6.1</p> <table border="1" data-bbox="533 1365 1192 1446"> <tr> <td>Skop Dokumen</td> <td>Diserahkan kepada PKD/TPKD PP</td> </tr> </table> | Skop Dokumen | Diserahkan kepada PKD/TPKD PP | <p>7.0 PROSES TERPERINCI</p> <p>7.4 Kawal Penggunaan Dokumen Luaran</p> <p>Menggabungkan proses kerja 7.4.2 dan 7.4.3</p> <p>Tambahan proses kerja 7.4.3 Edarkan dokumen rujukan luar yang dikenalpasti dengan merujuk kepada Senarai Edaran Dokumen Terkawal (PGR/SE01/TERKAWAL).</p> <p>Proses 7.4.4,7.4.5 dan 7.4.6 ruangan tanggungjawab:PKD /TPKD PP /<u>TWP PTJ</u></p> <p>Proses 7.5.3 (d) Skop Dokumen <u>contoh:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sokongan (SOK) – Pengurusan Pelanggan (PEL); Penentuan dan Verifikasi Peralatan (CAL); Pengurusan dan Keselamatan Makmal (LAB). <p>Proses 7.6.1</p> <table border="1" data-bbox="1257 1308 1850 1390"> <tr> <td>Skop Dokumen</td> <td>Diserahkan kepada PKD/TPKD PP</td> </tr> </table> | Skop Dokumen | Diserahkan kepada PKD/TPKD PP | <p>(P)</p> <p>(B)</p> <p>(P)</p> <p>(P/B)</p> |
| Skop Dokumen | Diserahkan kepada PKD/TPKD PP | | | | | | |
| Skop Dokumen | Diserahkan kepada PKD/TPKD PP | | | | | | |



| | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|--|---|---|---|--|--|----------------------------|-----------------------------------|-----|
| | | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="504 237 814 435">(c) Sokongan • Penentukuran dan Verifikasi Peralatan</td> <td data-bbox="814 237 1203 435">TPKD Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="504 435 814 597">-</td> <td data-bbox="814 435 1203 597">-</td> </tr> </table> | (c) Sokongan • Penentukuran dan Verifikasi Peralatan | TPKD Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) | - | - | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="1203 237 1551 509">(c) Sokongan • Penentukuran dan Penentusahan Peralatan</td> <td data-bbox="1551 237 1860 509">TPKD Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1203 509 1551 607">• Pengurusan Makmal</td> <td data-bbox="1551 509 1860 607">TPKD Pejabat Naib Canselor</td> </tr> </table> | (c) Sokongan • Penentukuran dan Penentusahan Peralatan | TPKD Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) | • Pengurusan Makmal | TPKD Pejabat Naib Canselor | (P) |
| (c) Sokongan • Penentukuran dan Verifikasi Peralatan | TPKD Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) | | | | | | | | | | | |
| - | - | | | | | | | | | | | |
| (c) Sokongan • Penentukuran dan Penentusahan Peralatan | TPKD Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) | | | | | | | | | | | |
| • Pengurusan Makmal | TPKD Pejabat Naib Canselor | | | | | | | | | | | |
| | | <p>Proses 7.8 Bawa Pengurusan Peneraju Proses/Mesyuarat Semakan Pengurusan/Mesyuarat Semakan Keberkesanan Proses untuk semakan dan kelulusan.</p> <p>7.13 Buat Kawalan Edaran</p> <p>proses 7.13.1- Kawal semua <i>softcopy</i> dokumen yang akan diedarkan. Softcopy dokumen disalinkan dalam DVD-R sebelum dilabelkan. Terdapat tiga (3) status dokumen iaitu:</p> <p>a) Dokumen Terkawal. Gugur keseluruhan (i) dan (ii) yg asal</p> <p>b) Dokumen Tidak Terkawal. Gugur keseluruhan ayat</p> | <p>Proses 7.8 Bawa Mesyuarat Pengurusan Peneraju Proses/Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan/Mesyuarat Semakan Keberkesanan Proses untuk semakan dan kelulusan.</p> <p>7.13 Buat Kawalan Edaran/Paparan</p> <p>proses 7.13.1- Kawal semua <i>softcopy</i> dokumen yang akan diedarkan/dipaparkan. Terdapat tiga (3) status dokumen iaitu:</p> <p>a) Dokumen Terkawal. Dokumen secara online dalam laman sesawang Sistem Pengurusan Kualiti.</p> <p>b) Dokumen Tidak Terkawal. Dokumen dicetak daripada laman SPK yang mempunyai latarbelakang (<i>watermark</i>) 'DOKUMEN TIDAK TERKAWAL'</p> <p>c) Dokumen Luput. Cap 'DOKUMEN</p> | (P) | | | | | | | | |



| | | | |
|--|---|---|---|
| | <p>(b) Dokumen Luput. Cap 'DOKUMEN LUPUT' Salinan Asal dokumen bercetak.</p> <p>Proses 7.13.2</p> <p>proses (a) digugurkan keseluruhan</p> <p>Proses 7.13.4- Gugur keseluruhan proses</p> <p>7.14 Edarkan/Muatnaik Dokumen</p> <p>Gugur keseluruhan proses 7.14.1 hingga 7.14.4</p> <p>proses 7.14.5- Muat naik (upload) dokumen secara <i>online</i> dalam laman sesawang Sistem Pengurusan Kualiti (http://reg.upm.edu.my/spk_upm).</p> <p>7.17 Lupus/Arkibkan Dokumen Gugur proses 7.17.2</p> <p>8.0 REKOD KUALITI</p> <p>ruangan Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</p> <p>bil. 1. UPM/100-4/1 - Kawalan Dokumen</p> <ul style="list-style-type: none">• Petikan Minit Mesyuarat yang berkaitan bagi kelulusan dokumen <p>bil 3. UPM/ 100-4/1/1</p> <p>Log Pengedaran dan Penarikan Balik Dokumen Terkawal</p> | <p>LUPUT' Salinan Asal di Bilik Dokumen dan Rekod UPM.</p> <p>Proses 7.13.2</p> <p>proses (a) dan (b)</p> <p>-</p> <p>7.14 Muatnaik Dokumen</p> <p>-</p> <p>proses 7.14.1- Muat naik (upload) dokumen secara <i>online</i> dalam laman sesawang Sistem Pengurusan Kualiti</p> <p>7.17 Lupus/Arkibkan Dokumen Proses 7.17.1</p> <p>8.0 REKOD KUALITI</p> <p>Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</p> <p>bil. 1. UPM/100-4/1 - Kawalan Dokumen</p> <ul style="list-style-type: none">• Petikan Minit Mesyuarat yang berkaitan bagi kelulusan dokumen skop Pengurusan <p>Gugur keseluruhan proses rekod kualiti bil.3</p> | <p>(G/P)</p> <p>(G)</p> <p>(P/G)</p> <p>(G/P)</p> <p>(P)</p> <p>(G)</p> |
|--|---|---|---|



| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| | | <p>Prosedur Kawalan Produk/Perkhidmatan Yang Tidak Patuh (UPM/PGR/P003) No Isu: 02, No. Semakan 01, tarikh kuatkuasa: 23/05/2011</p> <hr/> <p>1.0 TUJUAN</p> <p>Prosedur terhadap produk atau perkhidmatan yang tidak mematuhi keperluan yang ditetapkan.</p> <p>2.0 SKOP</p> <p>Prosedur perkhidmatan yang tidak mematuhi keperluan/kriteria Sistem Pengurusan Kualiti yang ditetapkan.</p> <p>6.0 CARTA ALIR</p> <p>7.2 Kesan Produk/Perkhidmatan Yang Tidak Patuh 7.3 Lengkapkan Kenyataan Ketidakpatuhan</p> <p>7.0 PROSES TERPERINCI</p> <p>7.2 Kesan Produk/Perkhidmatan Yang Tidak Patuh</p> <p>proses 7.2.1- Kesan produk/perkhidmatan yang Tidak Patuh menerusi: (Contoh kaedah kawalan produk /perkhidmatan yang Tidak Patuh adalah sebagaimana lampiran)</p> | <p>Prosedur Kawalan Produk/Perkhidmatan Yang Tak Akur (UPM/PGR/P003) No Isu: 02, No. Semakan 02, tarikh kuatkuasa: 30/01/2012</p> <hr/> <p>1.0 TUJUAN</p> <p>Prosedur terhadap produk atau perkhidmatan yang tak akur terhadap keperluan yang ditetapkan.</p> <p>2.0 SKOP</p> <p>Prosedur perkhidmatan yang tak akur terhadap keperluan/kriteria Sistem Pengurusan Kualiti yang ditetapkan.</p> <p>6.0 CARTA ALIR</p> <p>7.2 Kesan Produk/Perkhidmatan Yang Tak Akur 7.3 Lengkapkan Kenyataan Ketakakuran</p> <p>7.0 PROSES TERPERINCI</p> <p>7.2 Kesan Produk/Perkhidmatan Yang Tak Akur</p> <p>proses 7.2.1 Kesan produk/perkhidmatan yang tak akur menerusi: (Contoh kaedah kawalan produk /perkhidmatan yang tak akur adalah sebagaimana lampiran)</p> | <p>(P)</p> <p>(P)</p> <p>(P)</p> <p>(P)</p> |
|--|--|---|---|---|



| | | | | |
|--|--|--|--|------------------------------------|
| | | <p>7.3 engkapkan Kenyataan Ketidapatuhan</p> <p>proses 7.3.1- gugurkan keseluruhan proses</p> <p>proses 7.3.2- Lengkapi pernyataan/perincian Ketidapatuhan yang ditemui ke dalam Borang Ketidapatuhan (PGR /BR03/KKP) atau Borang Maklumbalas Pelanggan, jika Ketidapatuhan Pelanggan).</p> <p>7.4 Laksanakan Kawalan</p> <p>proses 7.4.1- Laksanakan kawalan Ketidapatuhan produk/perkhidmatan menerusi satu atau lebih, kaedah di bawah:</p> <p>(a) Ambil tindakan dengan menghapuskan Ketidapatuhan yang dikesan.</p> <p>(d) Ambil tindakan terhadap kesan atau kesan yang berpotensi daripada sesuatu Ketidapatuhan setelah.....digunakan.</p> <p>7.5 erah borang kepada Urus Setia</p> <p>proses 7.5.1- Serah borang yang mengandungi keterangan Ketidapatuhan kepada</p> | <p>7.3 engkapkan Kenyataan <u>Ketakakuran</u></p> <p>-</p> <p>proses 7.3.1- Lengkapi pernyataan/perincian ketakakuran yang ditemui ke dalam Borang ketakakuran (PGR /BR03/KKP) atau Borang Maklumbalas Pelanggan, jika ketakakuran Pelanggan).</p> <p>7.4 Laksanakan Kawalan</p> <p>proses 7.4.1- Laksanakan kawalan ketakakuran produk/perkhidmatan menerusi satu atau lebih, kaedah di bawah:</p> <p>(a) Ambil tindakan dengan menghapuskan ketakakuran yang dikesan.</p> <p>(d) Ambil tindakan terhadap kesan atau kesan yang mungkin timbul daripada sesuatu ketakakuran setelah digunakan.</p> <p>7.5 erah borang kepada Urus Setia</p> <p>proses7.5.1- Serah borang yang mengandungi keterangan ketakakuran kepada (UPM/PGR/P005).</p> | <p>(G/P)</p> <p>(P)</p> <p>(P)</p> |
|--|--|--|--|------------------------------------|



| | | | |
|--|---|--|---|
| | <p>(UPM/PGR/P005).</p> <p>8.0 REKOD KUALITI</p> <p>Ruangan Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</p> <p>Bil. 1- UPM/100/4/3</p> <p>Kawalan Produk/Perkhidmatan yang Tidak Patuh</p> <ul style="list-style-type: none">• Borang Ketidapatuhan (PGR /BR03/KKP) yang telah lengkap dan disahkan keberkesanannya <p>Ruangan Tanggungjawab Menyelenggara</p> <p>PKD</p> <p>Ruangan Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</p> <p>Bil. 2 - UPM/(kod PTJ)/100/4/3</p> <p>Kawalan Produk/Perkhidmatan yang Tidak Patuh (nama PTJ)</p> <ul style="list-style-type: none">• Borang Ketidapatuhan (PGR /BR03/KKP) yang telah lengkap dan disahkan keberkesanannya <p>LAMPIRAN : KAEDAH PELAKSANAAN KAWALAN PRODUK/PERKHIDMATAN YANG TIDAK PATUH</p> <p>KAEDAH 1: Ambil tindakan dengan menghapuskan</p> | <p>8.0 REKOD KUALITI</p> <p>Ruangan Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</p> <p>Bil. 1 - UPM/100/4/3</p> <p>Kawalan Produk/Perkhidmatan yang <u>Tak Akur</u></p> <p>Borang ketakakuran (PGR /BR03/KKP) yang telah lengkap dan disahkan keberkesanannya</p> <p>Ruangan Tanggungjawab Menyelenggara</p> <p>KBJK</p> <p>Ruangan Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</p> <p>Bil. 2 - UPM/(kod PTJ)/100/4/3</p> <p>Kawalan Produk/Perkhidmatan yang Tak Akur (nama PTJ)</p> <ul style="list-style-type: none">• Borang ketakakuran (PGR /BR03/KKP) yang telah lengkap dan disahkan keberkesanannya <p>LAMPIRAN : KAEDAH PELAKSANAAN KAWALAN PRODUK/PERKHIDMATAN YANG <u>TAK AKUR</u></p> <p>KAEDAH 1: Ambil tindakan dengan</p> | <p>(P)</p> <p>(P)</p> <p>(P)</p> <p>(P)</p> |
|--|---|--|---|



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | <p>Ketidapatuhan yang dikesan</p> <p>KAEDAH 4: Ambil tindakan terhadap kesan atau kesan yang berpotensi—daripada sesuatu ketidapatuhan setelah produk/perkhidmatan tersebut disampaikan atau digunakan</p> | <p>menghapuskan ketakakuran yang dikesan</p> <p>KAEDAH 4: Ambil tindakan terhadap kesan atau kesan yang mungkin timbul daripada sesuatu ketakakuran setelah produk/perkhidmatan tersebut disampaikan atau digunakan</p> | |
|--|--|--|--|--|



| | | | |
|--|---|---|---|
| | <p>Prosedur Audit Dalam (UPM/PGR/P004) No Isu: 02, No. Semakan 01, tarikh kuatkuasa: 25/04/2011</p> <hr/> <p>2.0 SKOP</p> <p>Prosedur ini merangkumi perancangan, pelaksanaan, pelaporan dan tindakan susulan Audit.</p> <p>4.0 TERMINOLOGI / SINGKATAN</p> <p>KS : Ketua Seksyen Audit Kualiti - -</p> <p>6.0 CARTA ALIR</p> <p>7.9 Ada Ketidakpatuhan 7.13 Hantar Borang Kepada KS</p> <p>7.0 PROSES TERPERINCI</p> <p>7.3 Rancang AD</p> <p>Proses (7.3.1- 7.3.6) dan 7.4 ruangan tanggungjawab KS</p> <p>7.6 Buat Persediaan AD</p> <p>Proses 7.5.1 ruangan tanggungjawab KS</p> | <p>Prosedur Audit Dalam (UPM/PGR/P004) No Isu: 02, No. Semakan 02, tarikh kuatkuasa: 30/01/2012</p> <hr/> <p>2.0 SKOP</p> <p>Prosedur ini merangkumi perancangan, pelaksanaan, pelaporan dan aktiviti susulan Audit.</p> <p>4.0 TERMINOLOGI / SINGKATAN</p> <p>-</p> <p>PAD : Penyelaras Audit TPAD : Timbalan Penyelaras Audit</p> <p>6.0 CARTA ALIR</p> <p>7.9 Ada Ketakakuran 7.13 Hantar Borang Kepada PAD</p> <p>7.0 PROSES TERPERINCI</p> <p>7.3 Rancang AD</p> <p>Proses (7.3.1- 7.3.6) dan 7.4 ruangan tanggungjawab dipinda PAD</p> <p>7.5 Buat Persediaan AD</p> <p>Proses 7.5.1 ruangan tanggungjawab dipinda</p> | <p>(P)</p> <p>(P/G)</p> <p>(P)</p> <p>(P)</p> |
|--|---|---|---|



| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | <p>Proses 7.5.3 - Baca laporan AD terhadap ketidapatuhan dan peluang tersebut (jika ada).</p> <p>Proses 7.5.5 – gugurkan keseluruhan proses dan tanggungjawab</p> <p>7.7 Laksana AD</p> <p>Proses 7.6.2 ruangan tanggungjawab KS</p> <p>Proses 7.6.2 (b) Borang Ketidapatuhan (PGR/BR03/KKP)</p> <p>Proses 7.6.3 ruangan tanggungjawab KJAD/ KS</p> <p>Proses 7.6.5</p> <p>(a) Audit di Borang Nota Audit Dalam (PGR/BR04/AD 04) atau Borang Senarai Semak Audit Dalam (PGR/BR04/AD 06).</p> <p>(b) Adakan Perbincangan..... .Rekodkan ketidapatuhan (jika ada) ke dalam Borang ketidapatuhan (PGR/BR03/KKP) dan Borang Peluang Penambahbaikan (PGR/BR07/OFI).</p> <p>Proses 7.6.7 – gugurkan keseluruhan proses dan tanggungjawab</p> <p>7.7 Sedia Laporan</p> | <p>PAD/TPAD</p> <p>Proses 7.5.3 - Baca laporan AD terhadap ketakakuran dan peluang tersebut (jika ada).</p> <p>-</p> <p>7.7 Laksana AD</p> <p>Proses 7.6.2 ruangan tanggungjawab dipinda PAD/TPAD</p> <p>Proses 7.6.2 (b) Borang ketakakuran (PGR/BR03/KKP)</p> <p>Proses 7.6.3 ruangan tanggungjawab KJAD/ PAD</p> <p>Proses 7.6.5</p> <p>(a) Audit di Borang Nota Audit Dalam (PGR/BR04/AD 04</p> <p>(b) Adakan perbincanganRekodkan ketakakuran (jika ada) ke dalam Borang ketakakuran (PGR/BR03/KKP) dan Borang Peluang Penambahbaikan (PGR/BR07/OFI).</p> <p>-</p> | <p>(P)</p> <p>(P)</p> <p>(P)</p> <p>(G)</p> <p>(P/G)</p> |
|--|--|--|---|--|



| | | | |
|--|--|---|--|
| | <p>Proses 7.7.1 – gugurkan keseluruhan proses dan tanggungjawab</p> <p>Proses 7.7.2 - Sedia kepada KS mengikut kumpulan terakhir audit.</p> <p>7.8 Terima dan Edar</p> <p>Proses 7.8.1 dan 7.8.2 digabungkan menjadi 1 proses sahaja</p> <p>Proses 7.8.3 - Edar salinan Borang Ketidakpatuhan (PGR/BR03/KKP) dan Borang Peluang Penambahbaikan (PGR/BR07/OFI) kepada Peneraju Proses.</p> <p>Tanggungjawab proses 7.8.1-7.8.3 KS</p> <p>7.9-Ada Ketidakpatuhan?</p> <p>Tanggungjawab proses 7.9.1 Auditi /KS</p> <p>Tanggungjawab proses 7.9.2 KS</p> <p>7.10 Laksanakan Tindakan</p> | <p>7.7 Sedia Laporan</p> <p>-</p> <p>Proses 7.7.1 - Sedia kepada PAD mengikut kumpulan terakhir audit.</p> <p>7.8 Terima dan Edar</p> <p>Proses 7.8.1 Terima Laporan AD, Borang ketakakuran (PGR/BR03/KKP), semua ketakakuran dan Peluang Penambahbaikan. Rekodkan semua ketakakuran dan Peluang Penambahbaikan.</p> <p>Proses 7.8.2 - Edar salinan Borang Ketakakuran (PGR/BR03/KKP) dan Borang Peluang Penambahbaikan (PGR/BR07/OFI) kepada Peneraju Proses.</p> <p>Tanggungjawab proses 7.1.8-7.8.2 dipindan kepada PAD</p> <p>7.9-Ada <u>Ketakakuran</u>?</p> <p>Tanggungjawab proses 7.9.1 Auditi /PAD/TPAD</p> <p>Tanggungjawab proses 7.9.2 PAD</p> <p>7.10 Laksanakan Tindakan</p> | <p>(P)</p> <p>(P)</p> <p>(P)</p> <p>(P)</p> <p>(P)</p> |
|--|--|---|--|



| | | | |
|--|--|--|------------------------------------|
| | <p>Tanggungjawab proses 7.10.1 dan 7.10.2 Auditi / KS / Peneraju Proses/ TWP PTJ</p> <p>7.11 Laksanakan Susulan Audit</p> <p>Proses 7.11.1 - Laksanakan dalam Borang Ketidakpatuhan (PGR/BRO3/KKP).</p> <p>7.12 Memuaskan?</p> <p>Proses 7.12.1 - Jika ya, tutup Ketidakpatuhan dan rekodkan hasil audit susulan pada ruangan berkaitan dalam Borang Ketidakpatuhan (PGR/BRO3/KKP) dan ikut langkah 7.13.</p> <p>Proses 7.12.1 - Jika tidak, minta Auditi / KS/ Peneraju Proses / TWP PTJ /mengenalpasti langkah 7.10.</p> <p>7.13 Hantar Borang Kepada KS</p> <p>Proses 7.13.1- Hantar Borang Ketidakpatuhan (PGR/BRO3/KKP) dan untuk dimajukan kepada KS.</p> <p>7.13 Kemaskini Penemuan</p> | <p>Tanggungjawab proses 7.10.1 dan 7.10.2 Auditi / Peneraju Proses/ TWP PTJ/PAD/TPAD</p> <p>7.11 Laksanakan Susulan Audit</p> <p>Proses 7.11.1 - Laksanakan dalam Borang ketakakuran (PGR/BRO3/KKP).</p> <p>7.12 Memuaskan?</p> <p>Proses 7.12.1 - Jika ya, tutup ketakakuran dan rekodkan hasil audit susulan pada ruangan berkaitan dalam Borang ketakakuran (PGR/BRO3/KKP) dan ikut langkah 7.13.</p> <p>Proses 7.12.1 - Jika tidak, minta Auditi / Peneraju Proses / TWP PTJ / PAD mengenalpasti langkah 7.10.</p> <p>7.13 Hantar Borang Kepada <u>PAD</u></p> <p>Proses 7.13.1- Hantar Borang ketakakuran (PGR/BRO3/KKP) danuntuk dimajukan kepada PAD.</p> <p>7.13 Kemaskini Penemuan</p> <p>Proses 7.14.1 - Kemaskini semua ketakakuran dan peluang penambahbaikan dan buat</p> | <p>(P)</p> <p>(P)</p> <p>(P/G)</p> |
|--|--|--|------------------------------------|



| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | <p>Proses 7.14.1 - Kemaskini semua ketidakpatuhan dalam Senarai Utama Status Tindakan Pembetulan (PGR/SU05/SU-LTB) dan peluang penambahbaikan ke dalam Senarai Utama Status Peluang Penambahbaikan (PGR/SU07/SU-OFI).</p> <p>Proses 7.14.2 dan Proses 7.14.3 digugurkan</p> <p>Proses 7.14.4- ruangan tanggungjawab KS</p> <p>Proses 7.14.5 - BentangkanMesyuarat Semakan Pengurusan atau mana-mana mesyuarat berkaitan di PTJ.</p> <p>Tanggungjawab KS / TWP/Peneraju Proses</p> | <p>laporan status audit keseluruhan serta dapatkan pengesahan WP.</p> <p>-</p> <p>Proses 7.14.2- ruangan tanggungjawab PAD</p> <p>Proses 7.14.3 - BentangkanMesyuarat Kajian Semula Pengurusan atau mana-mana mesyuarat berkaitan di PTJ.</p> <p>Tanggungjawab WP / TWP/Peneraju Proses</p> | |
|--|--|--|---|--|



| | | | |
|--|---|---|-------|
| | <p>8.0 REKOD KUALITI Ruangan : Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</p> <p>No. 1- UPM/100/4/4</p> <p>Audit Dalam MS ISO 9001:2008</p> <ul style="list-style-type: none">• Surat Pelantikan KS, KJAD, KKJAD, KSK, JAD Universiti dan JAD PTJ• Borang Senarai Semak Audit Dalam (PGR/BR04/AD-06)• Borang ketidapatuhan (PGR/BR03/KKP)• Senarai Utama Status Tindakan Pembetulan (PGR/SU05/SU-LTB)• Senarai Utama Status Peluang Cadangan Penambahbaikan (PGR/SU07/SU-OFI) <p>Ruangan : Tanggungjawab Menyelenggara KS</p> <p>Ruangan : Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</p> <p>No. 2- UPM/(kod PTJ)/ 100/4/4</p> <p>Audit Dalam MS ISO 9001:2008</p> <ul style="list-style-type: none">• -• Salinan Borang ketidapatuhan (PGR/BR03/KKP)• Salinan Borang Peluang Penambahbaikan (PGR/BR07/OFI)• Salinan Senarai Utama Status Tindakan Pembetulan (PGR/SU05/SU-LTB) | <p>8.0 REKOD KUALITI Ruangan : Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</p> <p>No. 1- UPM/100/4/4</p> <p>Audit Dalam MS ISO 9001:2008</p> <ul style="list-style-type: none">• Surat Pelantikan PAD, TPAD, KJAD, KKJAD, KSK, JAD Universiti dan JAD PTJ• Borang ketakakuran (PGR/BR03/KKP) <p>Ruangan : Tanggungjawab Menyelenggara PAD</p> <p>Ruangan : Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</p> <p>No. 2- UPM/(kod PTJ)/ 100/4/4</p> <p>Audit Dalam MS ISO 9001:2008</p> <ul style="list-style-type: none">• Surat Pelantikan TPAD dan JAD PTJ• Salinan Senarai Utama Status Tindakan Pembetulan• Salinan Senarai Utama Status Peluang | (P/G) |
|--|---|---|-------|



| | | | | |
|--|--|---|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none">• Salinan Senarai Utama Status Peluang Penambahbaikan (PGR/SU07/SU-OFI) <p>Ruangan : Tanggungjawab Penyelenggara TWP-PTJ</p> | <p>Penambahbaikan</p> <p>Ruangan : Tanggungjawab Penyelenggara TPAD</p> | |
|--|--|---|---|--|

**Prosedur Tindakan Pembetulan
(UPM/PGR/P005)
No Isu: 02, No. Semakan 01,
tarikh kuatkuasa: 23/05/2011**

3.0 DOKUMEN RUJUKAN

| Kod Dokumen | Tajuk Dokumen |
|--------------------------------|--|
| UPM/PGR/P003 | Prosedur Kawalan Produk/Perkhidmatan yang Tidak Patuh |
| UPM/PGR/P008 | Prosedur Mesyuarat Semakan Pengurusan |
| SOK/PEL/AK01/MB-PTJ | Arahan Kerja Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (Secara terus kepada PTJ) |

4.0 TERMINOLOGI/SINGKATAN

-

PYB: Pegawai PKPU, TPKP, Ketua Bahagian, Ketua Jabatan dan sebagainya).

-

6.0 CARTA ALIR

7.3- Rekod Penerimaan Laporan ~~Ketidapatuhan~~
7.6- Tentukan Punca Penyebab ~~Ketidapatuhan~~

7.0 PROSES TERPERINCI

7.2 Terima Maklumat Untuk Tindakan Pembetulan

Proses 7.2.1 - Terima maklumat ~~ketidapatuhan~~

**Prosedur Tindakan Pembetulan
(UPM/PGR/P005)
No Isu: 02, No. Semakan 02,
tarikh kuatkuasa: 30/01/2012**

3.0 DOKUMEN RUJUKAN

| Kod Dokumen | Tajuk Dokumen |
|--------------|---|
| UPM/PGR/P003 | Prosedur Kawalan Produk/Perkhidmatan yang Tak Akur |
| UPM/PGR/P008 | Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan |
| - | - |

4.0 TERMINOLOGI/SINGKATAN

PAD : Penyelaras Audit

PYB: Pegawai PKPU, TPKP, **Ketua Pentadbiran**, Ketua Bahagian, Ketua Jabatan dan sebagainya).

TPAD: Timbalan Penyelaras Audit

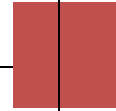
6.0 CARTA ALIR

7.3- Rekod Penerimaan Laporan **ketakakuran**
7.6- Tentukan Punca Penyebab **ketakakuran**

7.0 PROSES TERPERINCI

7.2 Terima Maklumat Untuk Tindakan Pembetulan

Proses 7.2.1- Terima maklumat **ketakakuran**



(P)

(P)

(P)

(P)



| | <p>PROESDUR TINDAKAN PENCEGAHAN UPM/PGR/P006 No Isu: 02, No. Semakan 01, tarikh kuatkuasa: 23/05/2011</p> <hr/> <p>1.0 TUJUAN Prosedur ini menerangkan tindakan yang perlu diambil bagi mengelakkan ketidakpatuhan berpotensi daripada berlaku.</p> <p>2.0 SKOP Prosedur ini merangkumi semua tindakan pencegahan ke atas ketidakpatuhan berpotensi dalam Sistem Pengurusan Kualiti.</p> <p>3.0 DOKUMEN RUJUKAN</p> <table border="1"><thead><tr><th>Kod Dokumen</th><th>Tajuk Dokumen</th></tr></thead><tbody><tr><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>Berkaitan</td><td>Minit Mesyuarat Semakan Pengurusan Induk</td></tr><tr><td>Berkaitan</td><td>Minit Mesyuarat Semakan Pengurusan PTJ</td></tr></tbody></table> | Kod Dokumen | Tajuk Dokumen | - | - | - | - | Berkaitan | Minit Mesyuarat Semakan Pengurusan Induk | Berkaitan | Minit Mesyuarat Semakan Pengurusan PTJ | <p>PROESDUR TINDAKAN PENCEGAHAN UPM/PGR/P006 No Isu: 02, No. Semakan 02, tarikh kuatkuasa: 30/01/2012</p> <hr/> <p>1.0 TUJUAN Prosedur ini menerangkan tindakan yang perlu diambil bagi mengelakkan ketakakuran yang mungkin timbul.</p> <p>2.0 SKOP Prosedur ini merangkumi semua tindakan pencegahan ke atas ketakakuran yang mungkin timbul dalam Sistem Pengurusan Kualiti.</p> <p>3.0 DOKUMEN RUJUKAN</p> <table border="1"><thead><tr><th>Kod Dokumen</th><th>Tajuk Dokumen</th></tr></thead><tbody><tr><td>-</td><td>Laporan Pencapaian Objektif Kualiti UPM</td></tr><tr><td>-</td><td>Laporan Pencapaian Objektif Kualiti peringkat fungsian dan aras</td></tr><tr><td>Berkaitan</td><td>Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan</td></tr><tr><td>-</td><td>-</td></tr></tbody></table> | Kod Dokumen | Tajuk Dokumen | - | Laporan Pencapaian Objektif Kualiti UPM | - | Laporan Pencapaian Objektif Kualiti peringkat fungsian dan aras | Berkaitan | Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan | - | - | |
|-------------|---|-------------|---------------|---|---|---|---|-----------|--|-----------|--|---|-------------|---------------|---|---|---|---|-----------|--|---|---|--|
| Kod Dokumen | Tajuk Dokumen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Berkaitan | Minit Mesyuarat Semakan Pengurusan Induk | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Berkaitan | Minit Mesyuarat Semakan Pengurusan PTJ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kod Dokumen | Tajuk Dokumen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - | Laporan Pencapaian Objektif Kualiti UPM | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - | Laporan Pencapaian Objektif Kualiti peringkat fungsian dan aras | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Berkaitan | Minit Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



| | | | |
|--|---|--|---|
| | <p>4.0 TERMONOLOGI/SINGKATAN</p> <p>PYB: Pegawai yang bertanggungjawab mengambil tindakan pencegahan (contohnya: Ketua PTJ, TWP, PKPU, TPKP, Ketua Bahagian, Ketua Jabatan dan sebagainya).</p> <p>6.0 CARTA ALIR</p> <p>7.5 Tentukan Punca Penyebab Ketidapatuhan Berpotensi</p> <p>7.0 PROSES TERPERINCI</p> <p>7.2 Terima Maklumat Untuk Tindakan Pencegahan</p> <p>proses 7.2.1- Terima maklumat yang perlu diambil tindakan pencegahan yang telah direkodkan pada borang Laporan Tindakan Pencegahan melalui sumber-sumber berikut:</p> <p>proses 7.2.1 (a)- cadangan pelanggan (Rujuk Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan);</p> <p>proses 7.2.1 (b)- Audit dalaman (Rujuk Prosedur Audit Dalaman);</p> <p>proses 7.2.1 (c)- Kajian Kepuasan Pelanggan (Rujuk Arahan Kerja Kajian Kepuasan Pelanggan);</p> <p>-</p> | <p>4.0 TERMONOLOGI/SINGKATAN</p> <p>PYB: Pegawai yang bertanggungjawab mengambil tindakan pencegahan (contohnya: Ketua PTJ, TWP, PKPU, TPKP, Ketua Pentadbiran, Ketua Bahagian, Ketua Jabatan dan sebagainya).</p> <p>6.0 CARTA AIR</p> <p>7.5 Tentukan Punca Penyebab Ketakakuran yang Berpotensi</p> <p>7.0 PROSES TERPERINCI</p> <p>7.2 Terima Maklumat Untuk Tindakan Pencegahan</p> <p>proses 7.2.1- Terima maklumat yang perlu diambil tindakan pencegahan yang telah direkodkan pada borang Laporan Tindakan Pencegahan (PGR/BR06/LTC) melalui sumber-sumber berikut:</p> <p>proses 7.2.1 (a)- Laporan maklumbalas pelanggan ruangan tanggungjawab ditambah PKPU/TPKP</p> <p>proses 7.2.1 (b)- Laporan Audit dalaman</p> <p>proses 7.2.1 (c)- Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan</p> | <p>(P)</p> <p>(P)</p> <p>(P)</p> <p>(P)</p> |
|--|---|--|---|



| | | | |
|--|--|--|---|
| | <p>proses 7.2.1.(e)- Audit luaran (contoh: SIRIM) melalui borang Opportunities For Improvement (OFI);</p> <p>proses 7.2.1 (f)- gugur keseluruhan proses (f)</p> <p>7.5 Tentukan Punca Penyebab Ketidapatuhan Berpotensi</p> <p>proses 7.5.1- Tentukan punca penyebab Ketidapatuhan berpotensi menerusi teknik yang bersesuaian, sebaik-baiknya melibatkan pelaksana dan peneraju proses yang berkenaan. contohnya Gambarajah Ishikawa, 5 Why, Failure Mode and Effects Analysis (FMEA)</p> <p>proses 7.5.2- gugurkan keseluruhan proses .</p> <p>7.6 Laksanakan Tindakan Pencegahan</p> <p>proses 7.6.1- tentukan cadangan tindakan pencegahan yang berkesan berdasarkan punca yang telah dikenalpasti bagi mengelak Ketidapatuhan daripada berlaku.</p> <p>7.11 Laporan</p> <p>proses 7.11.2- gugur keseluruhan proses</p> <p>proses 7.11.3- Bentangkan status tindakan pencegahan keseluruhan dalam Mesyuarat</p> | <p>proses 7.2.1 (d)- ruangan tanggungjawab ditambah Peneraju Proses/TWP</p> <p>proses 7.2.1.(e)- Audit luaran (contoh: SIRIM)</p> <p>-</p> <p>7.5 Tentukan Punca Penyebab <u>Ketakakuran yang Berpotensi</u></p> <p>proses 7.5.1- Tentukan punca penyebab ketakakuran yang mungkin timbul menerusi teknik yang bersesuaian, sebaik-baiknya melibatkan pelaksana dan peneraju proses yang berkenaan.</p> <p>-</p> <p>7.6 Laksanakan Tindakan Pencegahan</p> <p>proses 7.6.1- Buat penilaian dan tentukan cadangan tindakan pencegahan yang berkesan berdasarkan punca yang telah dikenalpasti bagi mengelak ketakakuran daripada berlaku.</p> <p>7.11 Laporan</p> <p>-</p> | <p>(P)</p> <p>(P)</p> <p>(P)</p> <p>(P/G)</p> |
|--|--|--|---|



| | | | |
|--|--|--|-----|
| | <p>Semakan Pengurusan dengan merujuk kepada Prosedur Mesyuarat Semakan Pengurusan atau mana-mana mesyuarat berkenaan</p> <p>8.0 REKOD KUALITI</p> <p>Ruangan Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</p> <p>Bil.1- UPM/100/4/6</p> <p>Tindakan Pencegahan (Induk)</p> <ul style="list-style-type: none">• Laporan – laporan berkaitan• Borang Tindakan Pencegahan yang telah disahkan keberkesanannya <p>Ruangan Tanggungjawab Menyelenggara</p> <p>PKD</p> <p>Ruangan Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</p> <p>Bil.2- UPM/(kod PTJ)/100/4/6</p> <p>Tindakan Pencegahan (nama PTJ)</p> <ul style="list-style-type: none">• Laporan -laporan berkaitan | <p>proses 7.11.2- Bentangkan status tindakan pencegahan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan dengan merujuk kepada Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan</p> <p>8.0 REKOD KUALITI</p> <p>Ruangan Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</p> <p>Bil.1- UPM/100/4/6</p> <p>Tindakan Pencegahan (Induk)</p> <ul style="list-style-type: none">• Laporan status tindakan pencegahan• Borang Tindakan Pencegahan yang telah disahkan keberkesanannya bagi proses Pengurusan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya <p>Ruangan Tanggungjawab Menyelenggara</p> <p>KBJK</p> <p>Ruangan Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</p> <p>Bil.2- UPM/(kod PTJ)/100/4/6</p> <p>Tindakan Pencegahan (nama PTJ)</p> <ul style="list-style-type: none">• Laporan status tindakan pencegahan | (P) |
|--|--|--|-----|



| | <p>PROESDUR PELUANG PENAMBAHBAIKAN (UPM/PGR/P007) No Isu: 02, No. Semakan 01, tarikh kuatkuasa: 23/05/2011</p> <hr/> <p>3.0 DOKUMEN RUJUKAN</p> <table border="1"><thead><tr><th>Kod Dokumen</th><th>Tajuk Dokumen</th></tr></thead><tbody><tr><td>UPM/PGR/P003</td><td>Prosedur Kawalan Produk/Perkhidmatan yang Tidak Patuh</td></tr><tr><td>UPM/PGR/P008</td><td>Prosedur Mesyuarat Semakan Pengurusan</td></tr><tr><td>SOK/PEL/AK01/MB PTJ</td><td>Arahan Kerja Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (Secara terus kepada PTJ)</td></tr></tbody></table> | Kod Dokumen | Tajuk Dokumen | UPM/PGR/P003 | Prosedur Kawalan Produk/Perkhidmatan yang Tidak Patuh | UPM/PGR/P008 | Prosedur Mesyuarat Semakan Pengurusan | SOK/PEL/AK01/MB PTJ | Arahan Kerja Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (Secara terus kepada PTJ) | <p>PROESDUR PELUANG PENAMBAHBAIKAN (UPM/PGR/P007) No Isu: 02, No. Semakan 02, tarikh kuatkuasa: 30/01/2012</p> <hr/> <p>3.0 DOKUMEN RUJUKAN</p> <table border="1"><thead><tr><th>Kod Dokumen</th><th>Tajuk Dokumen</th></tr></thead><tbody><tr><td>UPM/PGR/P003</td><td>Prosedur Kawalan Produk/Perkhidmatan yang Tak Akur</td></tr><tr><td>UPM/PGR/P008</td><td>Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan</td></tr><tr><td>-</td><td>-</td></tr></tbody></table> | Kod Dokumen | Tajuk Dokumen | UPM/PGR/P003 | Prosedur Kawalan Produk/Perkhidmatan yang Tak Akur | UPM/PGR/P008 | Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan | - | - | (P) |
|--------------------------------|---|-------------|---------------|--------------|--|--------------|--|--------------------------------|---|---|-------------|---------------|--------------|---|--------------|--|---|---|-----|
| Kod Dokumen | Tajuk Dokumen | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| UPM/PGR/P003 | Prosedur Kawalan Produk/Perkhidmatan yang Tidak Patuh | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| UPM/PGR/P008 | Prosedur Mesyuarat Semakan Pengurusan | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SOK/PEL/AK01/MB PTJ | Arahan Kerja Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (Secara terus kepada PTJ) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kod Dokumen | Tajuk Dokumen | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| UPM/PGR/P003 | Prosedur Kawalan Produk/Perkhidmatan yang Tak Akur | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| UPM/PGR/P008 | Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>4.0 TERMINOLOGI/SINGKATAN</p> <p>MSP : Mesyuarat Semakan Pengurusan</p> <p>-</p> <p>PYB: Pegawai yang bertanggungjawab mengambil tindakan pembedahan (contohnya: Ketua PTJ, TWP, PKPU, TPKP, Ketua Bahagian, Ketua Jabatan dan sebagainya).</p> <p>-</p> <p>7.2 Terima Maklumat Untuk Peluang Penambahbaikan</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>proses 7.2.1 (e)- digugurkan keseluruhan proses</p> <p>proses 7.2.1 (f)- Cadangan daripada (Rujuk Prosedur Kawalan Produk/Perkhidmatan Yang Tidak Patuh).</p> | <p>4.0 TERMONOLOGP/SINGKATAN</p> <p>MKSP: Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan</p> <p>PAD : Penyelaras Audit</p> <p>PYB: Pegawai yang bertanggungjawab mengambil tindakan pembedahan (contohnya: Ketua PTJ, TWP, PKPU, TPKP, Ketua Pentadbiran, Ketua Bahagian, Ketua Jabatan dan sebagainya).</p> <p>TPAD: Timbalan Penyelaras Audit</p> <p>7.2 Terima Maklumat Untuk Peluang Penambahbaikan</p> <p>proses 7.2.1 (a)- ruangan tanggungjawab ditambah PKPU/TPKP</p> <p>proses 7.2.1 (b)- ruangan tanggungjawab ditambah PAD/TPAD</p> <p>proses 7.2.1 (c)- ruangan tanggungjawab ditambah PAD/TPAD</p> <p>proses 7.2.1 (d)- ruangan tanggungjawab ditambah PKPU/TPKP</p> <p>-</p> <p>proses 7.2.1 (e)- Cadangan daripada (Rujuk Prosedur Kawalan Produk/Perkhidmatan Yang Tak Akur).</p> <p>ruangan tanggungjawab ditambah TWP/Urus</p> | <p>(P)</p> <p>(B)</p> <p>(G)</p> <p>(P)</p> <p>(B)</p> |
|--|--|--|--|



| | | | | |
|--|--|--|---|----------------------------------|
| | | <p>proses 7.2.1 (g)</p> <p>7.3 Rekod Penerimaan Peluang Penambahbaikan</p> <p>proses 7.3.1- Rekodkan penerimaan borang Peluang Penambahbaikan ke dalam Log Peluang Penambahbaikan (PGR /BL07/LOG-OFI).</p> <p>ruangan tanggungjawab Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ</p> <p>7.4 Kenalpasti PYB dan Serah Borang untuk Tindakan</p> <p>proses 7.4.1- ruangan tanggungjawab Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ</p> <p>proses 7.4.2- ruangan tanggungjawab Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ</p> <p>7.9 Serah dan Kemaskini Laporan</p> <p>proses 7.9.1- Serah borang berkaitan yang telah</p> | <p>Setia PTJ</p> <p>proses 7.2.1 (f)- ruangan tanggungjawab ditambah TWP/Urus Setia PTJ</p> <p>7.3 Rekod Penerimaan Peluang Penambahbaikan</p> <p>proses 7.3.1- Rekodkan penerimaan borang Peluang Penambahbaikan ke dalam Log Peluang Penambahbaikan (PGR /BL07/LOG-OFI) kecuali laporan daripada audit dalaman dan audit badan pensijilan.</p> <p>ruangan tanggungjawab Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ/ <u>PKPU / TPKP</u></p> <p>7.4 Kenalpasti PYB dan Serah Borang untuk Tindakan</p> <p>proses 7.4.1- ruangan tanggungjawab Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ/ <u>PAD/PKPU / TPAD/TPKP</u></p> <p>proses 7.4.2- ruangan tanggungjawab Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ/ <u>PAD/PKPU / TPAD/TPKP</u></p> <p>7.9 Serah dan Kemaskini Laporan</p> | <p>(P)</p> <p>(P)</p> <p>(P)</p> |
|--|--|--|---|----------------------------------|



| | | | |
|--|---|--|---|
| | <p>lengkap kepada Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ.</p> <p>proses 7.9.2- ruangan tanggungjawab Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ.</p> <p>proses 7.9.3- digugurkan keseluruhan proses</p> <p>7.10Laporan</p> <p>proses 7.10.1- ruangan tanggungjawab TWP</p> <p>proses 7.10.2- digugurkan keseluruhan proses</p> <p>proses 7.10.3- Bentangkan status peluang penambahbaikan keseluruhan dalam MSP dan mana-mana mesyuarat berkenaan.</p> <p>8.0 REKOD KUALITI</p> <p>Ruangan Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</p> <p>Bil. 1-UPM/100/4/7</p> <p>Peluang Penambahbaikan (Induk)</p> <ul style="list-style-type: none">• Senarai Utama Status Peluang Penambahbaikan (PGR/SU07/SU OFI) keseluruhan• Laporan-laporan berkaitan• Borang Peluang Penambahbaikan yang telah | <p>proses 7.9.1- Serah borang berkaitan yang telah lengkap kepada Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ / PKPU / TPKP.</p> <p>proses 7.9.2- ruangan tanggungjawab Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ /<u>PKPU / TPKP</u></p> <p>-</p> <p>7.10Laporan</p> <p>proses 7.10.1- ruangan tanggungjawab TWP / PAD /PKPU</p> <p>-</p> <p>proses 7.10.2- Bentangkan status peluang penambahbaikan dalam MKSP dan mana-mana mesyuarat berkenaan.</p> <p>8.0 REKOD KUALITI</p> <p>Ruangan Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</p> <p>Bil. 1-UPM/100/4/7</p> <p>Peluang Penambahbaikan (Induk)</p> <ul style="list-style-type: none">• -• Laporan-laporan status penambahbaikan keseluruhan berkaitan | <p>(G)</p> <p>(G)</p> <p>(P)</p> <p>(P/G)</p> |
|--|---|--|---|



| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | <p>disahkan keberkesanan tindakannya</p> <p>Ruangan Tanggungjawab Menyelenggara</p> <p>PKD</p> <p>Ruangan Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</p> <p>Bil. 2-UPM/(kod PTJ)/100/4/7</p> <p>Peluang Penambahbaikan (nama PTJ)</p> <ul style="list-style-type: none">• Senarai Utama Status Peluang Penambahbaikan (PGR/SU07/SU OFI) PTJ <p>Ruangan Tanggungjawab Menyelenggara</p> <p>Bil.3- PKD/ TWP PTJ</p> | <ul style="list-style-type: none">• Borang Peluang Penambahbaikan bagi proses Pengurusan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya <p>Ruangan Tanggungjawab Menyelenggara</p> <p>KBJK</p> <p>Ruangan Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod</p> <p>Bil. 2-UPM/(kod PTJ)/100/4/7</p> <p>Peluang Penambahbaikan (nama PTJ)</p> <ul style="list-style-type: none">• - <p>Ruangan Tanggungjawab Menyelenggara</p> <p>Bil.3- KBJK/ TWP PTJ</p> | |
|--|--|--|---|--|

PROSEDUR MESYUARAT SEMAKAN PENGURUSAN (UPM/PGR/P008)
No Isu: 02, No. Semakan 01,
tarikh kuatkuasa: 23/05/2011

1.0 TUJUAN

Prosedur ini menerangkan tatacara untuk melaksanakan Mesyuarat Semakan pengurusan pada tempoh yang dirancang.

2.0 SKOP

Prosedur ini merangkumi semua perancangan, pelaksanaan, pelaporan dan tindakan susulan Mesyuarat Semakan pengurusan yang diadakan

4.0 TERMINOLOGI / SINGKATAN

MSP: Mesyuarat Semakan Pengurusan

5.0 TANGGUNGJAWAB

Naib Canselor, WP dan ahli MSP bertanggungjawab Sistem Pengurusan Kualiti.

7.0 PROSES TERPERINCI

Proses 7.2.1- Lantik / lantik semula (jika perlu) setiausaha dan ahli MSP. Ahli MSP terdiri daripada Naib Canselor, dan TWP PTJ.

Proses 7.2.2- Rancang pelaksanaan MSP sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh dua belas (12) bulan

Proses 7.2.3- Rujuk Minit MSP yang terdahulu, jika berkaitan. Pastikan MSP dilaksanakan

PROSEDUR MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (UPM/PGR/P008)
No Isu: 02, No. Semakan 02,
tarikh kuatkuasa: 30/01/2012

1.0 TUJUAN

Prosedur ini menerangkan tatacara untuk melaksanakan Mesyuarat kajian semula pengurusan pada tempoh yang dirancang.

2.0 SKOP

Prosedur ini merangkumi semua perancangan, pelaksanaan, pelaporan dan tindakan susulan Mesyuarat kajian semula pengurusan yang diadakan

4.0 TERMINOLOGI / SINGKATAN

MKSP: Mesyuarat kajian semula pengurusan

5.0 TANGGUNGJAWAB

Naib Canselor, WP dan ahli MKSP bertanggungjawab Sistem Pengurusan Kualiti.

7.0 PROSES TERPERINCI

Proses 7.2.1- Lantik / lantik semula (jika perlu) setiausaha dan ahli MKSP. Ahli MKSP terdiri daripada Naib Canselor, dan TWP PTJ.

Proses 7.2.2- Rancang pelaksanaan MKSP sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh dua belas (12) bulan

Proses 7.2.3- Rujuk Minit MKSP yang terdahulu, jika berkaitan. Pastikan MKSP dilaksanakan selepas kepuasan

(P)

(P)

(P)

(P)

(P)

(P)

(P)



BORANG CADANGAN PINDAAN/TAMBAHAN DOKUMEN (PGR/BR01/CPD)

No Isu: 02, No. Semakan 02,
tarikh kuatkuasa: 08/08/2011

B. UNTUK KEGUNAAN PEJABAT PENERAJU PROSES (PP)

No. 2. Tindakan Peneraju Proses

| Senarai Semak | Status |
|---|--------|
| a. Lengkapkan No. CPD: PGR / PU : PS , S, PY / SOK : PEL , KEW, ICT, LAT, PYG, BUM, CAL, OSH / OPR (____) * - ____ / ____ <i>(kod PTJ) (bil) (tahun)</i> | |
| i. Semak dokumen pindaan pada laman sesawang SPK UPM setelah tarikh kuatkuasa dokumen. | |

C. UNTUK KEGUNAAN PEGAWAI KAWALAN DOKUMEN (PKD)

Tarikh Penerimaan borang daripada TPKD PP:

BORANG CADANGAN PINDAAN/TAMBAHAN DOKUMEN (PGR/BR01/CPD)

No Isu: 02, No. Semakan 03,
tarikh kuatkuasa: 30/01/2012

B. UNTUK KEGUNAAN PEJABAT PENERAJU PROSES (PP)

2. Tindakan Peneraju Proses

| Senarai Semak | Status |
|---|--------|
| a. Lengkapkan No. CPD: PGR /PU/SOK/OPR (____) * - ____ / ____ <i>(kod PTJ) (bil) (tahun)</i> | |
| i. Semak dokumen pindaan pada laman sesawang SPK UPM setelah tarikh kuatkuasa dokumen (setelah CPD dikembalikan). Tarikh dipulangkan _____(diisi oleh PKD) | |

C. UNTUK KEGUNAAN PEGAWAI KAWALAN DOKUMEN (PKD)

Tarikh Penerimaan borang daripada TPKD PP:

(P)

B



| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>tarikh kuatkuasa: 03/01/2011</p> <hr/> <p>UNTUK DIISI OLEH JURUAUDIT / STAF</p> <p>C. Keterangan Ketidapatuhan ii. Penemuan ketidapatuhan:</p> <p>UNTUK DIISI OLEH PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p>E. Laksanakan Tindakan Pembetulan</p> <p>ii. Cadangan Tindakan pembetulan</p> <p>PENGESAHAN OLEH * Juruaudit/Ketua PTJ/ WP/ TWP</p> <p>F. Pengesahan Keberkesanan Tindakan Pembetulan</p> <p><input type="checkbox"/> TIDAK DITERIMA Dalam siasatan dan tidak ditutup, pengesahan semula pada: _____ (jika perlu) / Ketidapatuhan baharu dikeluarkan.</p> <p><input type="checkbox"/> DITERIMA Pengesahan tindakan berkesan dan Ketidapatuhan ditutup</p> | <p>tarikh kuatkuasa: 30/01/2012</p> <hr/> <p>UNTUK DIISI OLEH JURUAUDIT / STAF</p> <p>C. Keterangan Ketakakuran ii. Penemuan <u>ketakakuran</u>:</p> <p>UNTUK DIISI OLEH PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB</p> <p>Tambahan perkataan: SILA <u>ABAIKAN</u> RUANGAN D BAGI PROSES AUDIT DALAMAN</p> <p>E. Laksanakan Tindakan Pembetulan</p> <p>ii. Tindakan pembetulan</p> <p>PENGESAHAN OLEH * Juruaudit/Ketua PTJ/ WP/ TWP/<u>BJK</u></p> <p>F. Pengesahan Keberkesanan Tindakan Pembetulan</p> <p><input type="checkbox"/> TIDAK DITERIMA Dalam siasatan dan tidak ditutup, pengesahan semula pada: _____ (jika perlu) / Ketakakuran baharu dikeluarkan.</p> <p><input type="checkbox"/> DITERIMA Pengesahan tindakan berkesan dan Ketakakuran ditutup</p> | |
|--|--|--|--|



| | | | | |
|--|--|--|--|-----|
| | | * Nota : - - | * Nota : BJK - Bahagian Jaminan Kualiti PTJ - Pusat Tanggungjawab | |
| | | BORANG TINDAKAN PENCEGAHAN PGR/BR06/LTC No Isu: 02, No. Semakan 00, tarikh kuatkuasa: 03/01/2011 | BORANG TINDAKAN PENCEGAHAN PGR/BR06/LTC No Isu: 02, No. Semakan 01, tarikh kuatkuasa: 30/01/2012 | (P) |
| | | DIISI OLEH PEGAWAI YANG MELAPOR/MENCADANG C. Sumber: <input type="checkbox"/> ☒ Audit Dalaman <input type="checkbox"/> ☒ Audit SIRIM <input type="checkbox"/> Semakan Kepatuhan Produk/Perkhidmatan D. Penyataan / Isu / Masalah Berpotensi E. Punca Penyebab Ketidapatuhan Berpotensi | DIISI OLEH PEGAWAI YANG MELAPOR/MENCADANG C. Sumber: <input type="checkbox"/> Audit Dalaman <input type="checkbox"/> Audit SIRIM <input type="checkbox"/> Semakan Keakuran Produk/Perkhidmatan D. Penyataan / Isu / Masalah yang mungkin timbul E. Punca Penyebab | |
| | | BORANG PELUANG PENAMBAHBAIKAN PGR/BR07/OFI No Isu: 02, No. Semakan 00, tarikh kuatkuasa: 03/01/2011 | BORANG PELUANG PENAMBAHBAIKAN PGR/BR07/OFI No Isu: 02, No. Semakan 01, tarikh kuatkuasa: 30/01/2012 | (P) |
| | | DIISI OLEH PEGAWAI YANG MENCADANG - | DIISI OLEH PEGAWAI YANG MENCADANG Tambahkan perkataan pada ruangan A A. Proses : | |



| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>B. SUMBER: <input type="checkbox"/> Audit SIRIM _____ <input type="checkbox"/> Maklumbalas Pelanggan</p> <p>C. Kenyataan Peluang Penambahbaikan</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p>PENGESAHAN OLEH * KETUA PTJ/ PENYELIA KEPADA PYB/JAD</p> <p><small>*Nota : OFI: Cadangan Penambahbaikan</small></p> | <p>B. SUMBER: - <input type="checkbox"/> Kajian Kepuasan Pelanggan</p> <p>C. Kenyataan Peluang Penambahbaikan</p> <p>Pelapor,</p> <p>_____</p> <p>(tandatangan) Nama: PENGESAHAN OLEH * KETUA PTJ/ PENYELIA KEPADA PYB/JAD/<u>BJK</u></p> <p><small>*Nota : OFI: Peluang Penambahbaikan</small></p> | |
|--|--|--|--|



| | | | |
|--|---|--|--------------|
| | <p>GARIS PANDUAN PEMBERIAN KOD DOKUMEN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (PGR/GP01/KOD) No Isu: 02, No. Semakan 00, tarikh kuatkuasa: 03/01/2011</p> <hr/> <p>Nota *: (a) <u>Kod Peneraju Proses:</u></p> <p>ix. -</p> <p>(c) <u>Kod PTJ (Semua PTJ yang mempunyai skop operasi kecuali Fakulti, Institut dan Pusat Asasi Sains Pertanian):</u> xiii. IC – Pusat Antarabangsa (digugurkan kerana - perubahan infarastruktur UPM)</p> | <p>GARIS PANDUAN PEMBERIAN KOD DOKUMEN SISTEM PENGURUSAN KUALITI (PGR/GP01/KOD) No Isu: 02, No. Semakan 01, tarikh kuatkuasa: 30/01/2012</p> <hr/> <p>Nota *: (a) <u>Kod Peneraju Proses:</u></p> <p>ix. <u>LAB- Pengurusan Dan Keselamatan Makmal</u></p> <p>(c) <u>Kod PTJ (Semua PTJ yang mempunyai skop operasi kecuali Fakulti, Institut dan Pusat Asasi Sains Pertanian):</u> -</p> | <p>(P/G)</p> |
| | <p>Borang Senarai Semak Audit Dalam PGR /BR04/AD 06 No Isu: 02, No. Semakan 00, tarikh kuatkuasa: 25/04/2011</p> <hr/> <p>digugurkan penggunaan dalam senarai SPK</p> | <p>-</p> | <p>(G)</p> |



| | | | |
|--|--|---|-----|
| | Senarai Utama Status Tindakan Pembetulan PGR /SU05/SU-LTB No Isu: 02, No. Semakan 00, tarikh kuatkuasa: 03/01/2011 | - | (G) |
| | digugurkan penggunaan dalam senarai SPK | | |
| | Senarai Utama Peluang Penambahbaikan PGR /SU04/SU-OFI No Isu: 02, No. Semakan 00, tarikh kuatkuasa: 03/01/2011 | - | (G) |
| | digugurkan penggunaan dalam senarai SPK | | |
| | Log Pengedaran dan Penarikan Balik Dokumen PGR /BL01/LOG-DOK No Isu: 02, No. Semakan 00, tarikh kuatkuasa: 03/01/2011 | - | (G) |
| | digugurkan penggunaan dalam senarai SPK | | |
| | BORANG PERANCANGAN AUDIT DALAMAN TAHUNAN (Kod Dokumen: PGR/BR04/AD 01) No Isu: 02, No. Semakan 01, tarikh kuatkuasa: 25/4/2011 | BORANG PERANCANGAN AUDIT DALAMAN TAHUNAN (Kod Dokumen: PGR/BR04/AD 01) No Isu: 02, No. Semakan 02, tarikh kuatkuasa: 30/01/2012 | P |
| | Disediakan Oleh: | Disediakan Oleh: | |



| | | | | |
|--------------------------------|---|---|--|----------|
| | | Tandatangan Ketua Seksyen Audit Kualiti | Tandatangan Penyelaras Audit | |
| | | BORANG JADUAL AUDIT DALAMAN (Kod Dokumen: PGR/BR04/AD 02) No Isu: 02, No. Semakan 01, tarikh kuatkuasa: 25/4/2011 | BORANG JADUAL AUDIT DALAMAN (Kod Dokumen: PGR/BR04/AD 02) No Isu: 02, No. Semakan 02, tarikh kuatkuasa: 30/01/2012 | |
| | | Disediakan Oleh: _____ | Disediakan Oleh: _____ | P |
| | | Tandatangan Ketua Seksyen Audit Kualiti | Tandatangan Penyelaras Audit | |
| CPD PGR: 2/2012 | Bahagian Jaminan Kualiti UPM | Manual Kualiti (UPM/PGR/MK) No. Semakan: 02, No. Isu: 02 Tarikh Kuatkuasa: 15/09/2011 | Manual Kualiti (UPM/PGR/MK) No. Semakan: 03, No. Isu: 02 Tarikh Kuatkuasa: 30/01/2012 | |
| | | (1) perkataan Ketidakpatuhan | Tukar kepada Ketakakuran | P |
| | | (2) perkataan berpotensi | Tukar kepada yang mungkin timbul | P |
| | | (3) Perkataan Mesyuarat Semakan Pengurusan | Tukar kepada Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan | P |
| | | (4) Perkataan Semakan Pengurusan | Tukar kepada Kajian Semula Pengurusan | P |
| | | (5) Perkataan Input Semakan | Tukar kepada Input Kajian Semula | P |
| | | (6) Perkataan Ouput Semakan | Tukar kepada Output Kajian Semula | P |
| | | (7) Perkataan Kompetenan | Tukar kepada Kekompetenan | P |
| | | (8) Perkataan Infrastruktur | Tukar kepada Prasarana | P |



| | | | | |
|--|--|---|--|----------|
| | | (9) Perkataan Realisasi | Tukar kepada Penghasilan | P |
| | | (10) Perkataan Verifikasi | Tukar kepada Penentusahan | P |
| | | (11)4.2.3 Kawalan Dokumen Semua disenggara secara sistematik. Dokumen SPK boleh diakses menerusi Laman sesawang SPK bagi tujuan dibaca sahaja dan dirujuk dalam pelaksanaan proses kecuali borang yang telah dikenalpasti. Pindaan hanya boleh dibuat oleh Pegawai Kawalan Dokumen sahaja dan / pegawai yang dibenarkan dengan penggunaan kata laluan. Perincian kawalan dokumen dinyatakan dalam prosedur di bawah. | 4.2.3 Kawalan Dokumen Semua diselenggara secara sistematik. Dokumen SPK boleh diakses menerusi laman sesawang SPK bagi tujuan dibaca atau dicetak untuk rujukan. Pindaan dokumen pada laman sesawang hanya boleh dibuat oleh Pegawai Kawalan Dokumen atau pegawai yang dibenarkan dengan penggunaan kata laluan. Perincian kawalan dokumen dinyatakan dalam prosedur di bawah. | P |
| | | (12)4.2.4 Kawalan Rekod Perkataan disenggarakan | 4.2.4 Kawalan Rekod Ditukar kepada diselenggarakan | P |
| | | (13)5.4.1 Objektif Kualiti Pihak Pengurusan telah mengenal pasti objektif Kualiti UPM (Rujuk Lampiran 6a). Pengukuran dan sasaran bagi setiap objektif kualiti adalah tekal dengan dasar kualiti. Pada fungsi dan aras yang relevan, objektif kualiti juga diwujudkan (Rujuk Lampiran 6b). Pelan Kualiti ini dijadikan sebagai pelan tindakan peringkat fungsian PTJ masing-masing. | 5.4.1 Objektif Kualiti Pihak Pengurusan telah mengenal pasti objektif Kualiti UPM (Rujuk Lampiran 6). Pengukuran dan sasaran bagi setiap objektif kualiti adalah tekal dengan dasar kualiti. Pada fungsi dan aras yang relevan, objektif kualiti juga diwujudkan. Pelan Kualiti ini dijadikan sebagai pelan tindakan peringkat fungsian PTJ masing-masing. | P |



| | | | | |
|--|--|---|---|----------|
| | | <p>(14) 5.5.2 Wakil Pengurusan</p> <p>Pengurusan UPM telah melantik Pendaftar, ... Jawatankuasa Pengurusan UPM sebagai Wakil Pengurusan. Pegawai <u>Perkhidmatan</u> dan Profesional (P&P) — dari pelbagai gred telah dilantik sebagai Timbalan Wakil Pengurusan di peringkat PTJ/peneraju proses bagi membantu Wakil Pengurusan.</p> | <p>5.5.2 Wakil Pengurusan</p> <p>Pengurusan UPM telah melantik Pendaftar.... Jawatankuasa Pengurusan UPM sebagai Wakil Pengurusan. Pegawai Pengurusan dan Profesional telah dilantik sebagai Timbalan Wakil Pengurusan di peringkat PTJ/peneraju proses bagi membantu Wakil Pengurusan.</p> | P |
| | | <p>(15) 5.6.1 Am <u>Semakan</u> pengurusan keberkesanan SPK. <u>Semakan</u> ini juga merangkumi</p> <p>(16) 5.6.2 Input <u>Kajian Semula</u> (17) 5.6.3 Hasil Semakan Pengurusan</p> | <p>5.6.1 Am Kajian semula pengurusan keberkesanan SPK. Kajian semula ini juga merangkumi....</p> <p>5.6.2 Input Kajian Semula 5.6.3 Output Kajian Semula Pengurusan</p> | P |
| | | <p>(18) 6.2.1 Am</p> <p>UPM telah memastikan staf yang kerja mereka memberi kesan terhadap <u>kepatuhan</u> perkhidmatan, kompeten berasaskan kepada pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman yang bersesuaian. Seterusnya, memastikan semua pegawai menerima latihan yang sesuai dan berkaitan dengan peringkat kemahiran dan kerja yang dilaksanakan.</p> | <p>6.2.1 Am</p> <p>UPM telah memastikan staf yang kerja mereka memberi kesan terhadap keakuran perkhidmatan, kompeten berasaskan kepada pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman yang bersesuaian. Seterusnya, memastikan semua pegawai menerima latihan yang sesuai dan berkaitan dengan peringkat kemahiran dan kerja yang dilaksanakan.</p> | P |
| | | <p>(19) 6.2.2 <u>Kompetenan, Latihan dan Kesedaran</u></p> <p>UPM telah:</p> <p>a. menentukan <u>kompetensi</u> staf <u>kepatuhan</u> perkhidmatan,</p> <p>b. mberi memenuhi <u>kompetensi</u> yang diperlukan, jika berkenaan</p> | <p>6.2.2 <u>Kekompetenan, Latihan dan Kesedaran</u></p> <p>UPM telah:</p> <p>a. menentukan kekompetenan staf keakuran perkhidmatan,</p> <p>b. memberimemenuhi kekompetenan yang diperlukan, jika berkenaan,</p> | P |



| | | | |
|--|--|--|----------|
| | <p>(20) 6.3 <u>Infrastruktur</u></p> <p>UPM telah menentu, menyedia dan memelihara <u>infrastruktur</u> yang diperlukan untuk mencapai <u>kepatuhan</u> terhadap keperluan produk dan perkhidmatan. <u>Infrastruktur</u> di UPM meliputi:</p> | <p>6.3 <u>Prasarana</u></p> <p>UPM telah menentu, menyedia dan memelihara prasarana yang diperlukan untuk mencapai keakuran terhadap keperluan produk dan perkhidmatan. Prasarana di UPM meliputi:</p> | P |
| | <p>(21) 6.4 Persekitaran Kerja</p> <p>UPM telah menentukan dan menguruskan persekitaran kerja yang diperlukan untuk mencapai <u>kepatuhan</u> terhadap keperluan perkhidmatan. Antaranya penubuhan <u>Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan</u> untuk memastikan pelaksanaan amalan keselamatan dan kesihatan yang memuaskan dan menyediakan persekitaran kerja yang selesa.</p> | <p>6.4 Persekitaran Kerja</p> <p>UPM telah menentukan dan menguruskan persekitaran kerja yang diperlukan untuk mencapai keakuran terhadap keperluan perkhidmatan. Antaranya penubuhan Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan untuk memastikan pelaksanaan amalan keselamatan dan kesihatan yang memuaskan dan menyediakan persekitaran kerja yang selesa.</p> | P |
| | <p>(22) 7.0 <u>REALISASI PERKHIDMATAN</u></p> <p>7.1 Perancangan <u>Realisasi</u> Perkhidmatan</p> <p>UPM untuk <u>merealisasikan</u> perkhidmatan. Perancangan merancang <u>realisasi</u> perkara berikut:</p> <p>c. keperluan aktiviti <u>verifikasi</u>, pengesahan, ... tersebut, dan</p> <p>d. keperluan <u>realisasi</u> proses dan ditetapkan.</p> | <p>7.0 <u>PENGHASILAN PERKHIDMATAN</u></p> <p>7.1 Perancangan <u>Penghasilan</u> Perkhidmatan</p> <p>UPM untuk menghasilkan perkhidmatan. Perancangan merancang penghasilan perkara berikut:</p> <p>c. keperluan aktiviti penentusahan, pengesahan, tersebut, dan</p> <p>d. keperluan penghasilan proses dan ... ditetapkan.</p> | P |
| | <p>(23) 7.3.1 Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan</p> <p>Semasa perancangan dilakukan UPM telah menentukan peringkat reka bentuk, melakukan semakan, <u>verifikasi</u> dan pengesahan yang berkaitan di setiap peringkat reka bentuk dan pembangunan.</p> | <p>7.3.1 Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan</p> <p>Semasa perancangan dilakukan UPM telah menentukan peringkat reka bentuk, melakukan semakan, penentusahan dan pengesahan yang berkaitan di setiap peringkat reka bentuk dan pembangunan</p> | P |



| | | | | |
|--|--|--|---|----------|
| | | <p>(24) 7.3.3 Output Reka Bentuk dan Pembangunan</p> <p>UPM telah mendokumenkan hasil reka bentuk dan pembangunan yang dinyatakan dalam bentuk yang boleh disemak dan <u>di-verifikasi</u> dengan keperluan input reka bentuk. Output</p> | <p>7.3.3 Output Reka Bentuk dan Pembangunan</p> <p>UPM telah mendokumenkan hasil reka bentuk dan pembangunan yang dinyatakan dalam bentuk yang boleh disemak dan ditentukan dengan keperluan input reka bentuk. Output</p> | P |
| | | <p>(25) 7.3.4 Semakan Reka Bentuk dan Pembangunan</p> <p>..Rekod mengenai semakan, keputusan dan tindakan yang penting hendaklah <u>dipelihara</u>.</p> | <p>7.3.4 Semakan Reka Bentuk dan Pembangunan</p> <p>..Rekod mengenai semakan, keputusan dan tindakan yang penting hendaklah diselenggara.</p> | P |
| | | <p>(26) 7.3.5 <u>Verifikasi</u> Reka Bentuk dan Pembangunan</p> <p>UPM telah membuat <u>verifikasi</u> ke atas reka bentuk dan pembangunan berdasarkan perancangan yang ditentukan untuk memastikan output memenuhi keperluan input reka bentuk dan pembangunan (Lampiran 9). Rekod mengenai keputusan <u>verifikasi</u> <u>dipelihara</u> sebagai rekod kualiti.</p> | <p>7.3.5 <u>Penentuan</u> Reka Bentuk dan Pembangunan</p> <p>UPM telah membuat penentuan ke atas reka bentuk dan pembangunan berdasarkan perancangan yang ditentukan untuk memastikan output memenuhi keperluan input reka bentuk dan pembangunan (Lampiran 9). Rekod mengenai keputusan penentuan diselenggara sebagai rekod kualiti.</p> | P |
| | | <p>(27) 7.3.6 Pengesahan Reka Bentuk dan Pembangunan</p> <p>UPM telah perkhidmatan seperti dalam Lampiran 9. Rekod mengenai <u>hasil</u> pengesahan penting hendaklah <u>dipelihara</u>.</p> | <p>7.3.6 Pengesahan Reka Bentuk dan Pembangunan</p> <p>UPM telah perkhidmatan seperti dalam Lampiran 9. Rekod mengenai keputusan pengesahan penting hendaklah diselenggara.</p> | P |



| | | | |
|--|---|---|----------|
| | <p>(28) 7.3.7 Kawalan Terhadap Reka Bentuk dan Pembangunan</p> <p>UPM telah Perubahan ini hendaklah disemak, <u>diverifikasi</u>, disahkan dan diluluskan sebelum dilaksanakan.</p> <p>Semakan Rekod mengenai <u>hasil</u> semakan mestilah <u>dipelihara</u>.</p> | <p>7.3.7 Kawalan Terhadap Reka Bentuk dan Pembangunan</p> <p>UPM telah Perubahan ini hendaklah disemak, ditentukan, disahkan dan diluluskan sebelum dilaksanakan.</p> <p>Semakan Rekod mengenai keputusan semakan mestilah diselenggara.</p> | P |
| | <p>(29) 7.4.1 Proses Perolehan</p> <p>Rekod mengenai <u>hasil</u> penilaian mestilah <u>dipelihara</u>.</p> | <p>7.4.1 Proses Perolehan</p> <p>mengenai keputusan penilaian mestilah diselenggara</p> | P |
| | <p>(30) 7.4.2 Pengesahan Proses Penyediaan Produk dan Perkhidmatan</p> | <p>7.4.2 Pengesahan Proses <u>Penyediaan Perkhidmatan</u></p> | P |
| | <p>(31) 7.4.3 <u>Verifikasi</u> Produk Yang Diperoleh</p> <p>UPM telah membuat <u>verifikasi</u> terhadap produk pemeriksaan <u>atau</u> verifikasi aktiviti spesifikasi.</p> <p><u>Verifikasi</u> produk menyatakan <u>verifikasi</u> yang perolehan.</p> | <p>7.4.3 <u>Penentuan</u> Produk Yang Diperoleh</p> <p>UPM telah membuat penentuan terhadap produk pemeriksaan serta aktiviti spesifikasi.</p> <p>Penentuan produk ... menyatakan penentuan yang ... perolehan.</p> | P |
| | <p>(32) 7.4.4 Harta Milik Pelanggan (33) 7.4.5 <u>Pemeliharaan</u> Produk</p> | <p>7.4.4 <u>Harta Pelanggan</u> 7.4.5 <u>Pengekalan</u> Produk</p> | P |
| | <p>(34) 7.5.2 Pengesahan Proses Bagi Penyediaan Perkhidmatan</p> <p>UPM telah tidak dapat <u>diverifikasikan</u> secara pemantauan telah diberikan.</p> | <p>7.5.2 Pengesahan Proses Bagi Penyediaan Perkhidmatan</p> <p>UPM telah tidak dapat ditentukan secara pemantauan ... telah diberikan.</p> | P |
| | <p>(35) 7.5.3 <u>Identifikasi Dan Kebolehcarian</u></p> | <p>7.5.3 <u>Pengenalpastian dan Kebolehkesanan</u></p> | P |



| | | | |
|--|--|---|----------|
| | <p>(36) 7.5.4 Harta Milik Pelanggan</p> <p>Harta, diverifikasi, dijaga dan dikawal. Sekiranya harta milik tersebut hilang, dan dipelihara rekodnya.</p> | <p>7.5.4 Harta Pelanggan</p> <p>Harta, ditentusahkan, dijaga dan dikawal. Sekiranya harta tersebut hilang, dan diselenggara rekodnya</p> | P |
| | <p>(37) 7.5.5 Pemeliharaan Produk</p> | <p>7.5.5 Pengendalian Produk</p> | P |
| | <p>(38) 7.6 Kawalan Ke Atas Peralatan Pemantauan dan Pengukuran</p> <p>UPM telah yang diperlukan bagi menunjukkan bukti kepatuhan produk.</p> <p>Bagi memperoleh hasil yang sahih... UPM telah, di mana perlu :</p> <p>b. melaksanakan tentukur atau verifikasi peralatan</p> <p>Prosedur Penentukuran dan Verifikasi Peralatan (UPM/SOK/CAL/P001)</p> | <p>7.6 Kawalan Ke Atas Peralatan Pemantauan dan Pengukuran</p> <p>UPM telah yang diperlukan bagi menunjukkan bukti keakuran produk.</p> <p>Bagi memperoleh keputusan yang sahih... UPM telah, di mana perlu :</p> <p>b. melaksanakan tentukur atau ditentusahkan peralatan</p> <p>Prosedur Penentukuran dan Penentusahan Peralatan (UPM/SOK/CAL/P001)</p> | P |
| | <p>(39) 8.2.2 Audit Dalaman</p> <p>UPM telahbagi menentukan sama ada:</p> <p>b. SPK ini dilaksana dan disenggara secara berkesan.</p> <p>Pemilihan pelaporan hasil audit.</p> <p>Rekod proses dan hasil audit telah disenggara seperti yang diperlukan.</p> <p>Pihak pengurusan yang bertanggungjawab ke atas bidang/kawasan yang diaudit telah memastikan pembetulan dan tindakan pembetulan ke atas ketidakpatuhan dan punca penyebab telah dihapuskan tanpa berlengah. Aktiviti susulan termasuk verifikasi ke atas keberkesanan tindakan yang di ambil dan laporan ke atas hasil verifikasi.</p> | <p>8.2.2 Audit Dalaman</p> <p>UPM telah ... bagi menentukan sama ada:</p> <p>b. SPK ini dilaksana dan diselenggara secara berkesan.</p> <p>Pemilihanpelaporan keputusan audit.</p> <p>Rekod proses dan keputusan audit telah di selenggara seperti yang diperlukan.</p> <p>Pihak pengurusan yang bertanggungjawab ke atas bidang/kawasan yang diaudit telah memastikan pembetulan dan tindakan pembetulan ke atas ketakakuran dan punca penyebab telah dihapuskan tanpa berlengah. Aktiviti susulan termasuk penentusahan ke atas keberkesanan</p> | P |



| | | | | |
|--|--|---|--|----------|
| | | | tindakan yang di ambil dan laporan ke atas keputusan penentusahan. | |
| | | (40) 8.2.3 Pemantauan Dan Pengukuran Proses UPM telah telah menunjukkan keupayaan proses untuk mencapai <u>hasil</u> yang dirancang. Apabila <u>hasil</u> yang dirancang tidak tercapai, pembetulan dan tindakan pembetulan yang berkaitan telah dilaksanakan untuk memastikan <u>kepatuhan</u> perkhidmatan. | 8.2.3 Pemantauan Dan Pengukuran Proses UPM telah telah menunjukkan keupayaan proses untuk mencapai keputusan yang dirancang. Apabila keputusan yang dirancang tidak tercapai, pembetulan dan tindakan pembetulan yang berkaitan telah dilaksanakan untuk memastikan keakuran perkhidmatan. | |
| | | (41) 8.2.4 Pemantauan Dan Pengukuran Perkhidmatan UPM telah mengawal dan mengukur ciri perkhidmatan untuk mengesahkan bahawa keperluan perkhidmatan telah dipenuhi. Pemantauan dan pengukuran dilaksanakan pada peringkat yang bersesuaian semasa proses <u>realisasi</u> perkhidmatan mengikut perancangan. Bukti <u>kepatuhan</u> terhadap kriteria penerimaan hendaklah <u>di-senggara.</u> | 8.2.4 Pemantauan Dan Pengukuran Perkhidmatan UPM telah mengawal dan mengukur ciri perkhidmatan untuk mengesahkan bahawa keperluan perkhidmatan telah dipenuhi. Pemantauan dan pengukuran dilaksanakan pada peringkat yang bersesuaian semasa proses penghasilan perkhidmatan mengikut perancangan. Bukti keakuran terhadap kriteria penerimaan hendaklah diselenggara. | |
| | | (42) 8.3 Kawalan Terhadap Produk Yang <u>Tidak Patuh</u> UPM telah mengurus perkhidmatan yang <u>tidak patuh</u> , menerusi satu atau lebih kaedah berikut: a. Mengambil tindakan untuk menghapuskan <u>kepatuhan</u> yang dikesan d. Mengambil,... kesan yang <u>berpotensi</u> dari <u>ketidakepatuhan</u> apabila perkhidmatan yang <u>tidak patuh</u> dikesan selepas ia disampaikan. Sekiranya ... <u>tidak patuh</u> dibaiki semula, ia mestilah <u>diverifikasi</u> semula | 8.3 Kawalan Terhadap Produk Yang <u>Tak Akur</u> UPM telah mengurus perkhidmatan yang tak akur , menerusi satu atau lebih kaedah berikut: a. Mengambil tindakan untuk menghapuskan ketakakuran yang dikesan d. Mengambil kesan yang mungkin timbul dari ketakakuran apabila perkhidmatan yang tak akur dikesan selepas ia disampaikan. Sekiranya tak akur dibaiki semula, ia mestilah ditentusahkan semula ... | P |



| | | | | |
|--|--|--|--|-----------------|
| | | <p>Rekod yang menunjukkan ketidapatuhan, tindakan yang diambil termasuk konsesi yang diterima, telah dipelihara diperlukan.</p> <p>Rujuk: Prosedur Kawalan Produk/Perkhidmatan Yang Tidak Patuh (UPM/PGR/P003)</p> | <p>Rekod yang menunjukkan ketakakuran, tindakan yang diambil termasuk konsesi yang diterima, telah diselenggara diperlukan.</p> <p>Rujuk: Prosedur Kawalan Produk/Perkhidmatan Yang Tak Akur (UPM/PGR/P003)</p> | |
| | | <p>(43) Analisis Data</p> <p>b. kepatuhan terhadap keperluan produk,</p> <p>Prosedur Kawalan Produk/Perkhidmatan Yang Tidak Patuh (UPM/PGR/P003)</p> | <p>8.4 Analisis Data</p> <p>b. keakuran terhadap keperluan perkhidmatan,</p> <p>Prosedur Kawalan Produk/Perkhidmatan Yang Tak Akur (UPM/PGR/P003)</p> | <p>P</p> |
| | | <p>(44) 8.5.1 Penambahbaikan Berterusan</p> <p>UPM telah objektif kualiti, hasil audit, serta semakan pengurusan.</p> | <p>8.5.1 Penambahbaikan Berterusan</p> <p>UPM telah objektif kualiti, keputusan audit, serta kajian semula pengurusan.</p> | <p>P</p> |
| | | <p>(45) 8.5.2 Tindakan Pembedahan</p> <p>UPM telah aduan pelanggan dan semakan pengurusan.</p> <p>Prosedur Tindakan Pembedahan menyemak ketidapatuhan, termasuklah aduan pelanggan bagi:</p> <p>a. menentukan punca-punca ketidapatuhan,</p> <p>b. menilai keperluan tindakan bagi memastikan ketidapatuhan tidak berulang,</p> <p>c. menentu dan melaksanakan tindakan yang diperlukan,</p> <p>d. merekod hasil tindakan yang dilaksanakan, dan</p> | <p>8.5.2 Tindakan Pembedahan</p> <p>UPM telah aduan pelanggan dan kajian semula pengurusan.</p> <p>Prosedur Tindakan Pembedahan menyemak ketakakuran, termasuklah aduan pelanggan bagi:</p> <p>a. menentukan punca-punca ketakakuran,</p> <p>b. menilai keperluan tindakan bagi memastikan ketakakuran tidak berulang,</p> <p>c. menentu dan melaksanakan tindakan yang diperlukan,</p> <p>d. merekod keputusan tindakan yang dilaksanakan, dan</p> | <p>P</p> |



| | | | |
|--|---|---|-----------------|
| | <p>(46) 8.5.3 Tindakan Pencegahan</p> <p>a. menentukan ketidapatuhan berpotensi dan punca-punca berkenaan, b. menilai keperluan tindakan bagi menghalang berlakunya ketidapatuhan, d. merekod <u>hasil</u> tindakan yang dilaksanakan...</p> | <p>8.5.3 Tindakan Pencegahan</p> <p>a. menentukan ketakakuran yang mungkin timbul serta puncanya b. menilai keperluan tindakan bagi menghalang berlakunya ketakakuran, d. merekod keputusan tindakan yang dilaksanakan..</p> | <p>P</p> |
| | <p>(47) Lampiran 1 : Skop Sistem Pengurusan Kualiti/Fungsi dan Proses Utama</p> <p>Lampiran 1a Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Pejabat Pemasaran dan Komunikasi Skop SPK / Fungsi : Komunikasi Korporat, Promosi dan Pemasaran</p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Bahagian Audit Dalam Skop SPK / Fungsi : Audit Dalam</p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Proses Utama :</p> <ul style="list-style-type: none">• Pengurusan dan pelupusan sisa• Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan | <p>Lampiran 1 : Skop Sistem Pengurusan Kualiti/Fungsi dan Proses Utama</p> <p>Lampiran 1a Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Pejabat Pemasaran dan Komunikasi Skop SPK / Fungsi : Perancangan Korporat, Pemasaran dan Komunikasi</p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Bahagian Audit Dalam Skop SPK / Fungsi : Audit Dalaman</p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Proses Utama :</p> <ul style="list-style-type: none">• Pengurusan dan pelupusan sisa• Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan• Pengurusan Keselamatan Makmal | <p>P</p> |
| | <p>(48) <u>Lampiran 1b</u></p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Pusat Pembangunan Akademik</p> <p>Skop SPK / Fungsi : Pengurusan pembangunan profesional pegawai akademik</p> | <p>Lampiran 1b</p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Pusat Pembangunan Akademik</p> <p>Skop SPK / Fungsi :</p> <ul style="list-style-type: none">• engurusan pembangunan profesional pegawai akademik• embangunan sistem pengajaran dan pembelajaran | <p>P</p> |



| | | | | |
|--|--|--|---|---------------------------------|
| | | <p>(49) <u>Lampiran 1c</u></p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa) – Pengajian Siswazah</p> <p>Skop SPK / Fungsi : Pengurusan dan pelaksanaan pengajaran dan pembelajaran siswazah</p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : No. 28 Pusat Antarabangsa</p> | <p><u>Lampiran 1c</u></p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Pejabat Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa) – Pengajian Siswazah</p> <p>Skop SPK / Fungsi : Pengurusan pengajian siswazah, perekeyasaan dan pembangunan program pendidikan, dan perkhidmatan untuk pengajian siswazah</p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Pusat Antarabangsa</p> <p>UGUR – penstrukturan organisasi universiti</p> | <p>P</p> <p>G</p> |
| | | <p>(50) <u>Lampiran 1d</u></p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)</p> <p>Skop SPK / Fungsi : Pengurusan <u>Penyelidikan</u> dan Pelaksanaan Penyelidikan</p> | <p><u>Lampiran 1d</u></p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)</p> <p>Skop SPK / Fungsi : Pengurusan dan Pelaksanaan Penyelidikan</p> | <p>P</p> |
| | | <p>(51) <u>Lampiran 1f</u></p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)</p> | <p><u>Lampiran 1f</u></p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)</p> <p>Penambahan Entiti (PTJ) & Skop baharu : PTJ : Akademi Sukan Skop : Perkhidmatan Perundingan Proses Utama : Perkhidmatan Perundingan Dalam Bidang Sukan</p> | <p>P</p> |



| | | | |
|--|---|--|---|
| | <p>(52) <u>Lampiran 1g</u></p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset Skop SPK / Fungsi : Pengurusan Projek dan Penyelenggaraan Fasiliti</p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi Skop SPK / Fungsi : Perkhidmatan ICT</p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Perpustakaan Sultan Abdul Samad Skop SPK / Fungsi : Penyediaan Perkhidmatan Perpustakaan</p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Taman Pertanian Universiti Skop SPK / Fungsi : Perkhidmatan sokongan kepada pengajaran, penyelidikan dan perkhidmatan umum</p> | <p><u>Lampiran 1g</u></p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset Skop SPK / Fungsi : Perkhidmatan Pengurusan Projek dan Penyelenggaraan Fasiliti</p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi Skop SPK / Fungsi : Perkhidmatan Teknologi Maklumat dan Komunikasi</p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Perpustakaan Sultan Abdul Samad Skop SPK / Fungsi : Perkhidmatan Perpustakaan</p> <p>Pusat Tanggungjawab (PTJ) : Taman Pertanian Universiti Skop SPK / Fungsi : Perkhidmatan Penyediaan Kemudahan untuk Pengajaran dan Penyelidikan</p> | <p>P</p> <p>P</p> <p>P</p> <p>P</p> |
|--|---|--|---|



| | | | |
|--|---|---|--|
| | <p>(53) <u>Lampiran 6b : Pelan Tindakan Peringkat Fungsian Dan Aras</u> Input : Memberi khidmat bantu mula Output : <u>Laluan keluar masuk terkawal</u></p> <p>Dokumen Rujukan: Prosedur Kawalan CCTV (UPM/OPR/BKU/P012)</p> <p>Prosedur Rondaan (UPM/OPR/BKU/P006)</p> <p>Dokumen Rujukan: Prosedur Kawalan Akses (UPM/OPR/BKU/P005) (No. Isu: 02, No. Semakan 01, tarikh kuatkuasa: 30/01/2012, iaitu: Prosedur Pengendalian Kesalahan Lalulintas (UPM/OPR/BKU/P007) (No. Isu: 02, No. Semakan 00, tarikh kuatkuasa: 30/01/2012, iaitu:</p> | <p><u>Lampiran 6b : Pelan Tindakan Peringkat Fungsian Dan Aras</u> Input : Memberi khidmat bantuan kecemasan Output : Gugur</p> <p>Gugur (<i>tidak dirujuk bagi tujuan analisis pelan tindakan ini</i>)</p> <p>Gugur (<i>tidak dirujuk bagi tujuan analisis pelan tindakan ini</i>)</p> <p>Prosedur Kawalan Akses (UPM/OPR/BKU/P001) (No. Isu: 02, No. Semakan 02, tarikh kuatkuasa: 30/01/2012, iaitu: Prosedur Pengendalian Kesalahan Lalulintas (UPM/OPR/BKU/P002) (No. Isu: 02, No. Semakan 01, tarikh kuatkuasa: 30/01/2012, iaitu:</p> | <p>P (merujuk CPD BKU-10/2012)</p> |
| | <p>(54) <u>Lampiran 9</u></p> | <p>P</p> | |

