



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
A G R I C U L T U R E • I N N O V A T I O N • L I F E

MESYUARAT JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-35

Agenda 4.1 Laporan Pencapaian Objektif Kualiti ISO 9001:2015



ISO 9001:2015

OBJEKTIF KUALITI UPM

STANDARD ISO 9001:2015



Clause 6.2.1:

The organization shall establish **quality objectives** at **relevant functions, levels and processes** needed for the quality management system.

The quality objectives shall:

- a) be consistent with the quality policy;
- b) be measurable;
- c) take into account applicable requirements;
- d) be relevant to conformity of products and services and to enhancement of customer satisfaction;
- e) be monitored;
- f) be communicated;
- g) be updated as appropriate.

The organization shall maintain documented information on the quality objectives.



OBJEKTIF KUALITI UPM

OBJEKTIF KUALITI UPM:

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

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

Clause 6.2.1:

The organization shall establish **quality objectives** at **relevant functions, levels and processes** needed for the quality management system.

The quality objectives shall:

- a) be consistent with the quality policy;
- b) be measurable;
- c) take into account applicable requirements;
- d) be relevant to conformity of products and services and to enhancement of customer satisfaction;
- e) be monitored;
- f) be communicated;
- g) be updated as appropriate.

The organization shall maintain documented information on the quality objectives.



REQUIREMENTS



Clause 5.1

LEADERSHIP AND COMMITMENT

5.1.1 General

Top Management shall demonstrate leadership and commitment with respect to quality management system by:

- a) **taking accountability** for the **effectiveness** of the quality management system;
- b) ensuring that the **quality policy** and **quality objectives** are **established** for the quality management system and are **compatible with the content and strategic direction of the organization**;

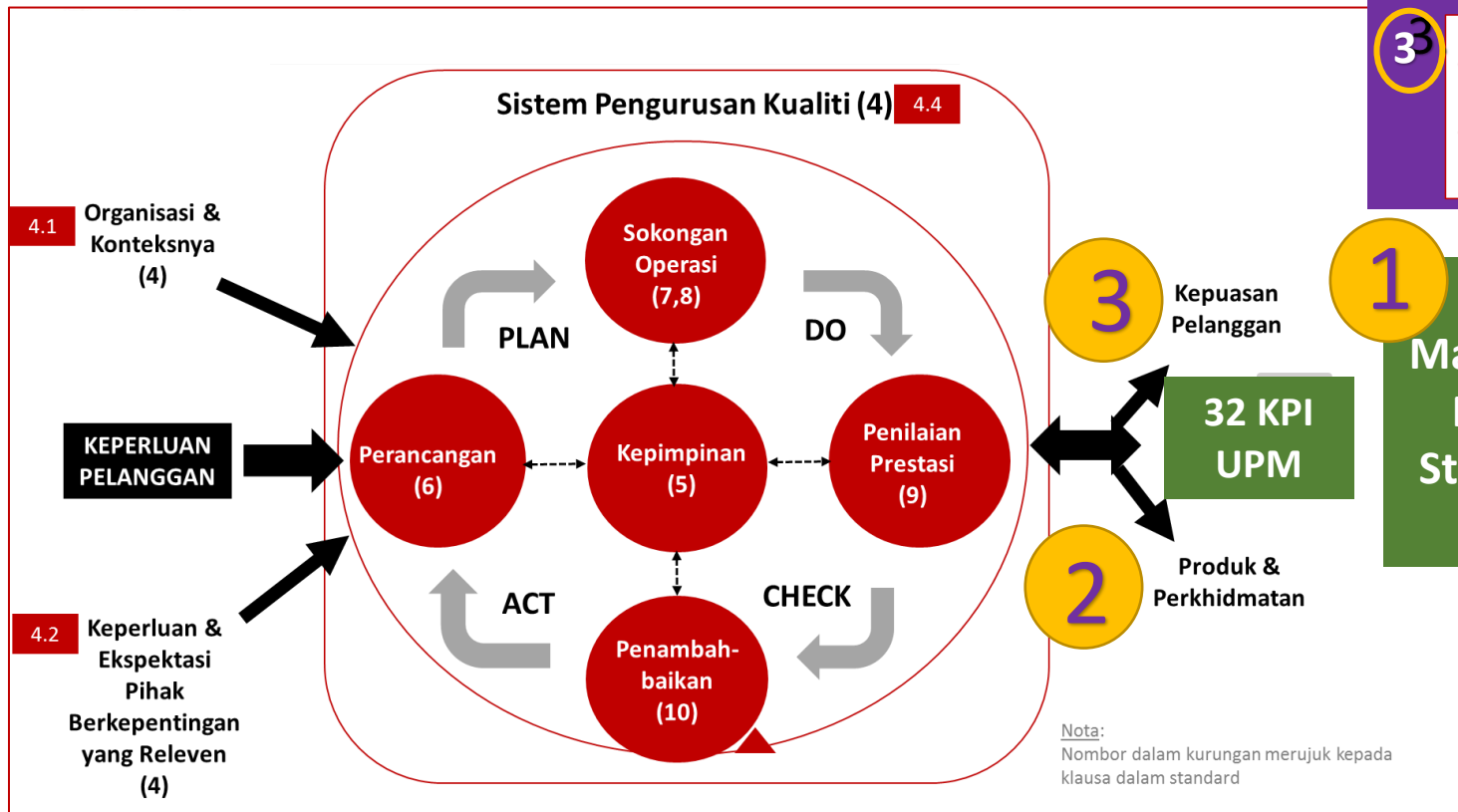


3 kategori objektif kualiti yang ditentu, dan relevan dengan fungsi, peringkat dan keputusan SPK

PEMETAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

ISU DALAMAN
UPM & ISU
LUARAN YANG
RELEVAN

PIHAK
BERKEPENTINGAN
YANG RELEVAN
DENGAN UPM &
KEPERLUAN
MEREKA



OBJEKTIF KUALITI UPM:

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

1

5
Matlamat
Pelan
Strategik
UPM

VISI
UPM

OBJEKTIF KUALITI UPM

● 1. **KPI UPM** **NEW!**

Kali pertama KPI
dilapor dalam
Pencapaian Objektif
Kualiti

Pencapaian KPI Q2
pada 27 Julai 2017
akan dibawa ke MKSP
22 Ogos 2017

Rujuk
Lampiran A:
Senarai KPI
UPM 2017

● 2. **Pencapaian Pelan
Tindakan Peringkat
Fungsian dan Aras**

Rujuk Lampiran B: Laporan Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

● 3. **Piagam Pelanggan**
i) **Proses Utama
Universiti**
ii) **Proses Sokongan dan
Operasi Perkhidmatan
Sokongan** **NEW!**

Rujuk Lampiran C: Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan
Proses Utama Jan – Jun 2017 oleh PKP UPM

Kali pertama Piagam Pelanggan
Proses Sokongan dan Operasi
Perkhidmatan Sokongan dilapor
dalam Pencapaian Objektif Kualiti

Rujuk Lampiran D:
Senarai Piagam
Pelanggan Proses
Sokongan dan Operasi
Perkhidmatan
Sokongan

OBJEKTIF KUALITI UPM

1. **KPI UPM** **NEW!**

Rujuk Laporan Pencapaian KPI Q4 2016
pada 19 Januari 2017:

Kali pertama KPI
dilapor sebagai
Objektif Kualiti,
sebagaimana mengikut
keperluan standard

Pencapaian KPI Q2
pada 27 Julai 2017
akan dibawa ke MKSP
22 Ogos 2017

KPI UPM 2017

- 34 KPI UPM dikekalkan pada tahun 2017 (lampiran).
- Peneraju mencadangkan sasaran 2017 yang lebih kompetitif dan relevan (KPI berkaitan dengan ranking, MyRa dan KPT tidak boleh digugurkan).
- KPI perkhidmatan seperti jenayah dan kemalangan dalam kampus, kepuasan pelanggan perkhidmatan Pusat Kesihatan Universiti, kepuasan pelanggan perkhidmatan Pusat Islam dan kepuasan pelanggan perkhidmatan PKKSAAS tidak dimasukkan di dalam KPI utama tetapi dipantau di peringkat peneraju.

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI PELAN TINDAKAN PERINGKAT FUNGSIAN DAN ARAS JAN – JUN 2017:

Jumlah keseluruhan =
50 Proses (melibatkan 72 petunjuk prestasi yang mempunyai sasaran pencapaian)

	: Mencapai sasaran yang ditetapkan (sebanyak 51 petunjuk prestasi)
	: Tidak mencapai sasaran yang ditetapkan (Sebanyak 9 petunjuk prestasi)
	: Maklumat tidak dapat diukur/belum lengkap (sebanyak 8 petunjuk prestasi)
**	: Cadangan Penambahan Pelan Fungsian dan Aras Baharu 2017 (sebanyak 4 petunjuk prestasi)
*	: Pindaan ke atas Pelan Fungsian dan Aras 2017 sediaada (perubahan berlaku selepas pengesahan Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-32 pada 12 April 2017)

Perincian sebagaimana
lampiran agenda 4.1.2

OBJEKTIF KUALITI UPM

3. Piagam Pelanggan i) Proses Utama Universiti

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan (PP) Proses Utama
Jan – Jun 2017:

PROSES UTAMA/ PENCAPAIAN	STATUS PENCAPAIAN			
	JUMLAH PP	CAPAI	TIDAK CAPAI	BELUM BOLEH DIUKUR
PRASISWAZAH	4	3	0	1
PASCASISWAZAH	11	10	0	1
PENYELIDIKAN DAN INOVASI	6	Akan dilapor dalam mesyuarat		

Perincian sebagaimana lampiran agenda 4.1.3

OBJEKTIF KUALITI UPM

3.

ii) Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan

Kali pertama Piagam Pelanggan Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan dilaporkan dalam Pencapaian Objektif Kualiti

Rujuk Lampiran D:

Senarai Piagam Pelanggan (PP) Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan



PROSES SOKONGAN/ PENCAPAIAN	STATUS PENCAPAIAN			
	JUMLAH PP	CAPAI	TIDAK CAPAI	BELUM BOLEH DIUKUR
	30	17	3	10

Perincian sebagaimana lampiran agenda 4.1.3

Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti dimohon mengambil perhatian berhubung laporan pencapaian 3 kategori objektif kualiti UPM:

1. **KPI UPM** yang akan dirujuk pada 27 Julai 2017 semasa Bengkel Q2 KPI UPM;
2. Status pencapaian **Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras**. PTJ/Peneraju dimohon melaksanakan kawalan ketakakuran/tindakan pencegahan/penambahbaikan terhadap Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras yang tidak mencapai sasaran;
3. Status pencapaian **Piagam Pelanggan Proses Utama dan Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan**. PTJ/Peneraju dimohon melaksanakan kawalan ketakakuran/tindakan pencegahan/penambahbaikan terhadap piagam pelanggan yang tidak mencapai sasaran.