



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 4.3 Manual Kualiti UPM

ENDORSED

 UPM UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA BERILU BERSAMA	PENGURUSAN Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	Halaman: 1 / 32
		No. Semakan: 02
		No. Isu: 03
	MANUAL KUALITI	Tarikh: 20/06/2017

MESYURAT JAWATANKUASA KUALITI UPM KALI KE-34 (KHAS) SECARA EDARAN

Minit 34.2 : Cadangan Pindaan Dokumen

- (c) bersetuju sebulat suara berdasarkan surat maklum balas Slip Pengesahan Kelulusan Pindaan dan menerima syor sepertimana berikut:
- (i) meluluskan cadangan pindaan dokumen yang terlibat sebagaimana huraian pindaan yang dilampirkan; dan
 - (ii) bersetuju tarikh kuatkuasa dokumen adalah pada 20 Jun 2017.

1.0 SKOP

1.1 Am

Manual Kualiti ini menerangkan Sistem Pengurusan Kualiti (SPK) Universiti Putra Malaysia (UPM), dan kaedah/cara UPM perlu:

- a) menunjukkan **keupayaan secara konsisten menyediakan produk dan perkhidmatan ke arah pencapaian matlamat pelan strategik universiti** bagi memenuhi kehendak pelanggan dan digunakan untuk keperluan berkanun dan peraturan tertentu secara konsisten; dan
- b) **mempertingkatkan kepuasan pelanggan melalui penggunaan SPK secara cekap/efektif**, termasuk proses penambahbaikan berterusan dan jaminan keakuratan keperluan pelanggan dan peraturan/perintah am selaras dengan Dasar UPM.

DOKUMENTASI YANG FLEKSIBAL



UBAHAN KONSEPTUAL DALAM ISO 9001:2015

Dokumentasi yang Fleksibel

STANDARD
ISO 9001:2008

Clause 4 – QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
Clause 4.2: Documentation requirements
4.2.2 Quality Manual
4.2.3 Control of documents
4.2.4 Control of records

NEW!

STANDARD
ISO 9001:2015

documented information is used
for all document requirements
either to maintain or retain

Clause 7 – SUPPORT

Clause 7.5: **Documented information**
7.5.1 The organization's quality management system shall include:

- (a) Documented information **required by this International Standard**;
- (b) Documented information **determined by the organization** as being necessary for the effectiveness of the QMS

Note: 3 kategori dokumen:

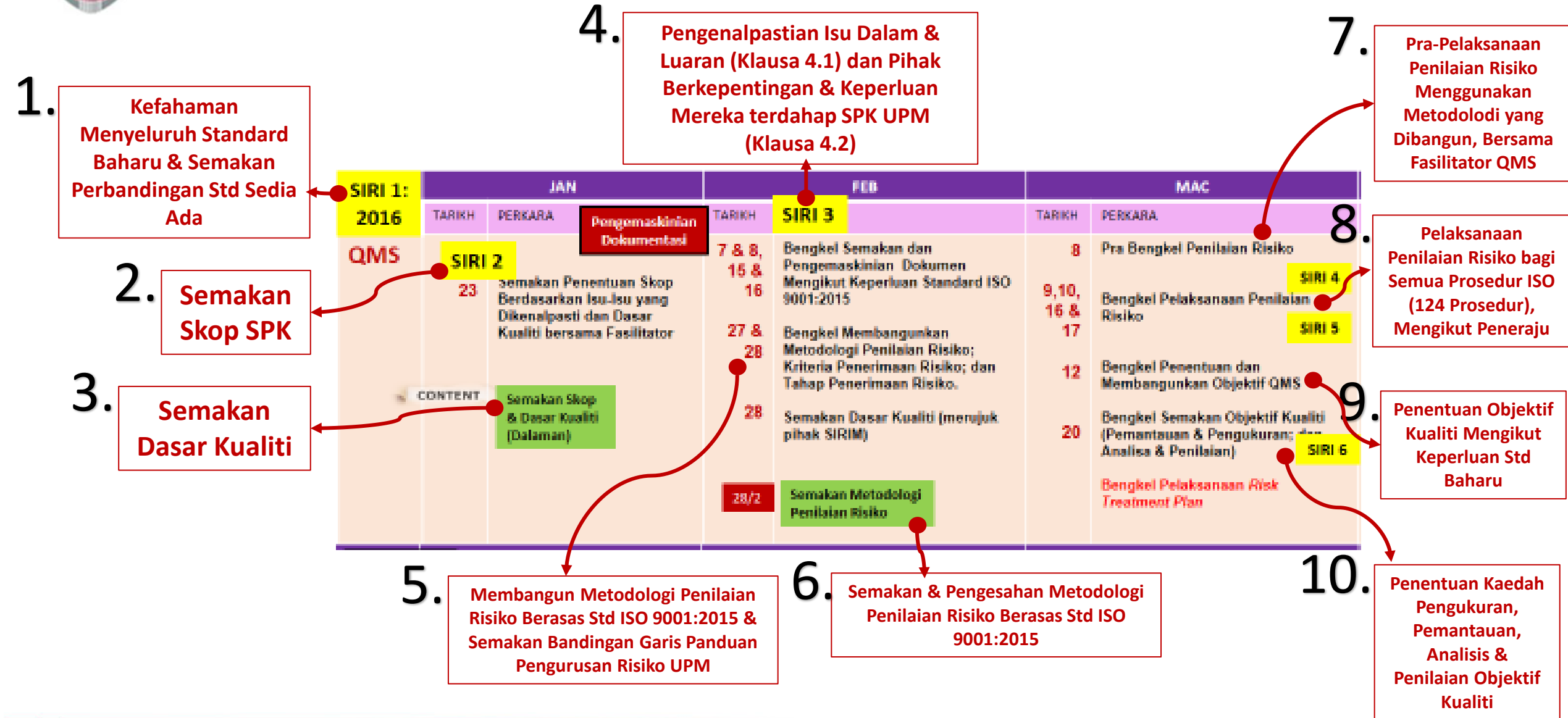
- Maintain documented information
 - pengekalan dokumen
- Retain documented information
 - pengekalan rekod
- Information
 - Maklumat yang boleh ditentukan oleh organisasi berhubung pengekalan maklumat

KONTEKS



Walau pun tiada keperluan pendokumentasian dalam ISO 9001:2015, UPM bersetuju untuk mengekalkan Manual Kualiti (MK) kerana mendapati impak MK terhadap keberkesanaan SPK. (Rujuk klausa 7.5.1 (b))

PROSES/LANGKAH PENYEDIAAN MANUAL KUALITI



PROSES/LANGKAH PENYEDIAAN MANUAL KUALITI

11. Penulisan dan Pementapan Kandungan Manual & Semakan Keperluan Klausa, serta Lampiran Manual (Lampiran a – h)

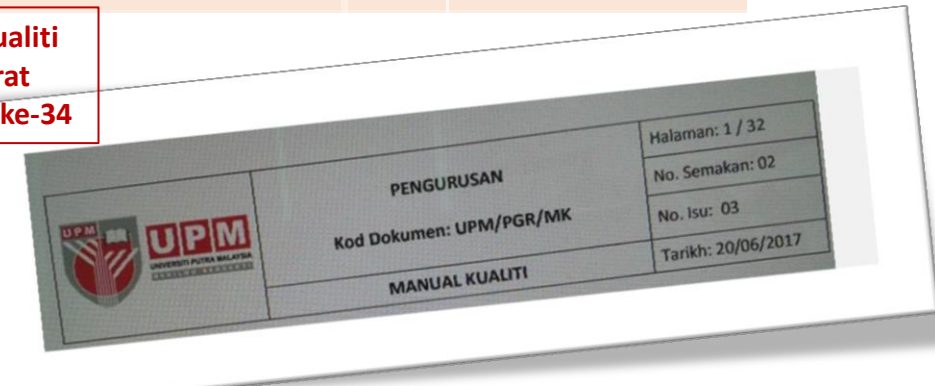
12. Kuatkuasa Pelaksanaan ISO 9001:2015 – sebagaimana menerusi Taklimat Awareness oleh Ybhg. Datin Paduka Naib Canselor pada 25 April 2017

Awareness		MEI	JUN	JULAI	OGOS
QMS	4 & 5	1 Kuatkuasa Pelaksanaan Standard 20 Kuatkuasa Manual Kualiti	JUN	10 -14 & 17-20	Audit Dalam
	11 & 19			21	Audit Dalam
	11			25	Perbincangan Post Mortem Pelaksanaan Audit Dalam
	22			26	Bengkel Pelarasan Penemuan Audit Dalam
	23			27	Mesyuarat Jkuasa Kualiti Kali ke 35
	30				Mesyuarat Penutupan Audit Dalam
					8 & 9 Bengkel Pemumian Pelan Tindakan Laporan Penemuan Audit Dalam
					10 Mesyuarat JKKualiti Khas (Semakan & Persediaan Audit SIRIM)
					22 MKSP ISO 2017

13. Semakan Akhir Kandungan Manual & Semakan Keperluan Klausa, serta Maklumat Rujukan Awal bagi Pengenalpastian Risiko

14. Kelulusan Manual Kualiti menerusi Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti ke-34

15. Kuatkuasa Penggunaan Manual Kualiti SPK UPM



KANDUNGAN MANUAL KUALITI

U	SKOP	
	1.1 Am	
	1.2 Penggunaan	
	1.3 Skop SPK	
O	PENGENALAN	
	2.1 Latar Belakang UPM	
	2.2 Visi	
	2.3 Misi	
	2.4 Dasar Kualiti	
	2.5 Matlamat UPM	
O	ISTILAH DAN DEFINISI	
O	KONTEKS ORGANISASI	
	4.1 Memahami UPM dan Konteksnya	
	4.2 Memahami Keperluan dan Ekspektasi Pihak Berkepentingan	
	4.3 Skop SPK	
	4.4 Proses SPK	
O	KEPIMPINAN	
	5.1 Kepimpinan dan Komitmen	
	5.1.1 Am	
	5.1.2 Fokus Pelanggan	
	5.2 Dasar Kualiti	
	5.3 Peranan UPM, Tanggungjawab dan Kuasa	
O	PERANCANGAN	
	6.1 Penyataan Risiko dan Peluang	
	6.2 Objektif Kualiti	
	6.3 Perubahan dalam Perancangan	
O	SOKONGAN	
	7.1 Sumber	
	7.1.1 Am	
	7.1.2 Sumber Manusia	
	7.1.3 Infrastruktur	
	7.1.4 Persekitaran untuk Operasi Proses	
	7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber	
	7.1.5.1 Am	
	7.1.5.2 Kebolehcarian Pengukuran	
	7.1.6 Pengetahuan/ Ilmu UPM	

7.1.2	Sumber Manusia	13
7.1.3	Infrastruktur	13
7.1.4	Persekitaran untuk Operasi Proses	14
7.1.5	Pemantauan dan Pengukuran Sumber	15
7.1.5.1	Am	15
7.1.5.2	Kebolehcarian Pengukuran	16
7.1.6	Pengetahuan/ Ilmu UPM	16
	Kompetensi	16
	Kesedaran	17
	Komunikasi	17
	Maklumat yang Didokumen	17
7.5.1	Am	18
7.5.2	Mewujud dan Mengemaskini Maklumat yang Didokumen	18
7.5.3	Kawalan Maklumat yang Didokumen	19
	RASI	19
	Perancangan Operasi dan Kawalan	19
	Keperluan Perkhidmatan	20
8.2.1	Komunikasi Pelanggan	20
8.2.2	Penentuan Keperluan Perkhidmatan	20
8.2.3	Semakan Keperluan Perkhidmatan	20
8.2.4	Perubahan Terhadap Keperluan Perkhidmatan	20
	Reka Bentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan	20
8.3.1	Am	21
8.3.2	Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan	21
8.3.3	Input Reka Bentuk dan Pembangunan	21
8.3.4	Kawalan Reka Bentuk dan Pembangunan	22
8.3.5	Output Reka Bentuk dan Pembangunan	22
8.3.6	Perubahan Reka Bentuk dan Pembangunan	22
	Kawalan Proses, Produk dan Perkhidmatan yang Disediakan Secara Luaran	22
8.4.1	Am	23
8.4.2	Jenis dan Takat Kawalan	23
8.4.3	Maklumat Penyedia Luar	24
	Penyediaan Produk dan Perkhidmatan	24
8.5.1	Kawalan Produk dan Perkhidmatan	24
8.5.2	Pengenalpastian dan Kebolehcarian	25
8.5.3	Harta Milik Pelanggan dan Penyedia Luar	25
8.5.4	Pemeliharaan	25
8.5.5	Aktiviti Pasca Penyampaian	25
8.5.6	Kawalan Perubahan	25

Rujuk:



8.1	Penyediaan Produk dan Perkhidmatan	24
8.5.1	Kawalan Produk dan Perkhidmatan	24
8.5.2	Pengenalpastian dan Kebolehcarian	24
8.5.3	Harta Milik Pelanggan dan Penyedia Luar	24
8.5.4	Pemeliharaan	25
8.5.5	Aktiviti Pasca Penyampaian	25
8.5.6	Kawalan Perubahan	25
8.2	Pelepasan Produk dan Perkhidmatan	25
8.3	Kawalan <i>Output</i> yang Tidak Akur	25
0	PENILAIAN PRESTASI	25
9.1	Pemantauan, Pengukuran Analisis dan Penilaian	25
9.1.1	Am	25
9.1.2	Kepuasan Pelanggan	25
9.1.3	Analisis dan Penilaian	25
9.2	Audit Dalaman	25
9.3	Kajian Semula Pengurusan	25
9.3.1	Am	25
9.3.2	<i>Input</i> Kajian Semula Pengurusan	25
9.3.3	<i>Output</i> Kajian Semula Pengurusan	30
1.0	PENAMBAHBAIKAN	30
10.1	Am	30
10.2	Ketidakakuran dan Tindakan Pembetulan	30
10.3	Penambahbaikan Berterusan	30
1.0	SEJARAH SEMAKAN	30

- Lampiran : Pusat Tanggungjawab (PTJ), Skop Sistem Pengurusan Kualiti, dan Proses Utama, Isu Dalaman & Isu Luaran dan Pihak Berkepentingan
- Lampiran 2: Model Pendekatan Proses
- Lampiran 3: Hirarki Dokumen SPK
- Lampiran 4: Semakan, Penentusahan dan Pengesahan Reka Bentuk dan Pembangunan

ANTARA ISI KANDUNGAN MANUAL KUALITI

1.1 Pemahaman UPM dan Konteksnya

UPM sebagai sebuah pusat pengajian dan penyelidikan yang memacu ke menjadi sebuah universiti bereputasi antarabangsa, telah menentukan luaran dan dalaman yang relevan terhadap matlamat dan arah tuju strat serta boleh memberi kesan terhadap kemampuan UPM mencapai keput SPK yang telah disasarkan. Isu luaran dan dalaman ini dipantau dan dise secara berkala.

Isu luaran dan dalaman UPM telah dikenalpasti sebagaimana di Lampiran 1

4.2 Pemahaman Keperluan dan Ekspektasi Pihak Berkepentingan

UPM telah menentukan pihak berkepentingan yang relevan dengan SPK mengenalpasti keperluan mereka yang relevan terhadap SPK UPM, memastikan produk dan perkhidmatan dapat disediakan secara konsisten, memenuhi keperluan dan ekspektasi pihak berkepentingan yang relevan.

2.2 Objektif Kualiti

UPM telah mengenal pasti objektif kualiti universiti. Pengukuran dan sasaran setiap objektif kualiti adalah tekak dengan dasar kualiti.

Terdapat 3 kategori objektif kualiti yang mencakupi fungsi, peringkat dan proses relevan, iaitu:

- Petunjuk Prestasi (KPI) UPM;
- Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras UPM; dan
- Piagam Pelanggan.

1.1 Sumber

1.1.1 Am

UPM menentu dan menyediakan sumber y kemampuan dan kekangan sumber dalaman

Rujuk:



1.1.2 Sumber Manusia

1.1 Kepimpinan dan Komitmen

5.1.1 Am

Pihak Pengurusan UPM mengambil tanggungjawab (*accountable*) d membangun dan melaksanakan SPK. Keberkesanan dan penambahb berterusan sistem ini adalah menerusi langkah-langkah berikut:

- kebertanggungjawaban ke atas keberkesanan SPK;
- pewujudan dasar kualiti dan objektif kualiti yang bersesuaian de konteks dan arah tuju strategik UPM;
- memastikan integrasi keperluan SPK ke dalam proses bisnes UPM;
- mempromosi penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasa risiko;
- memastikan sumber yang diperlukan untuk SPK disediakan;
- berkomunikasi tentang kepentingan SPK yang cekap dan keakuran ke keperluan SPK dengan staf menerusi mesyuarat dalaman, perbinc dengan staf, sesi latihan dan lain-lain;
- memastikan SPK mencapai keputusan matlamat pelan strategik univers
- melibat, mengarah dan menyokong mereka yang terlibat untuk men sumbangan kepada keberkesanan SPK;
- mempromosi penambahbaikan; dan
- menyokong peranan pihak pengurusan relevan yang lain u menunjukkan kepimpinan terhadap bidang yang dipertanggungjawa

1.1 Tindakan Menangani Risiko dan Peluang

Risiko dan peluang telah ditentukan dalam perancangan SPK UPM bagi mas matlamat pelan strategik universiti dapat dicapai sebagaimana dihasra ditambahbaik dan dipertingkatkan. Menerusi penentuan risiko dan peluang ini k yang tidak diingini terhadap keputusan SPK dapat dikurang/dicegah.

UPM telah membentuk Jawatankuasa Kerja Pengurusan Risiko dan mengelur Buku Panduan Pengurusan Risiko bagi memastikan pengurusan risiko dita secara sistematik.

Rujuk:

SEMAKAN MANUAL KUALITI DALAM MEMENUHI KEPERLUAN STANDARD



e-iso  **SISTEM PENGURUSAN ISO**
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 

UPM/PGR/MK

memenuhi
keperluan
Standard
ISO 9001:2015



KANDUNGAN MANUAL KUALITI



SISTEM PENGURUSAN ISO
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

1.0 AM

1.1 Axi

1.2 Pengiraan

1.3 Skop SPS

2.0 PENGENALAN

2.1 Latar Belakang UPM

2.2 Visi

2.3 Misi

2.4 Dasar Kualiti

2.5 Matriks UPM

3.0 ISTILAH DAN DEFINISI

4.0 KONTROLBANSAH

4.1 Memahami UPM dan Kontaknya

4.2 Memahami Ekspektasi dan Ekspektasi Pihak Berkepentingan

4.3 Skop SPS

4.4 Proses SPS

5.0 KEPIMPINAN

5.1 Kepimpinan dan Komitmen

5.1.1 Axi

5.1.2 Polisi Pelanggan

5.2 Dasar Kualiti

5.3 Peranan UPM, Tanggungjawab dan Kasa

6.0 PEMBAHASAN

6.1 Penetapan Risiko dan Pelanggaran

6.2 Objektif Kualiti

6.3 Pemilihan dan Penetapan

7.0 SONDARAN

7.1 Sumber

7.1.1 Axi

7.1.2 Sumber Manusia

7.1.3 Infrastruktur

7.1.4 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.5.1 Axi

7.1.5.2 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.6 Pengiraan / Time UPM

7.1.2 Sumber Manusia

7.1.3 Infrastruktur

7.1.4 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.5.1 Axi

7.1.5.2 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.6 Pengiraan / Time UPM

7.1.7 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.1 Axi

7.1.8.2 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.3 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.4 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.6 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.7 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.8 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.9 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.10 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.11 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.12 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.13 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.14 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.15 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.16 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.17 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.18 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.19 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.20 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.21 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.22 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.23 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.24 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.25 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.26 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.27 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.28 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.29 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.30 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.31 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.32 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.33 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.34 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.35 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.36 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.37 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.38 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.39 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.40 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.41 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.42 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.43 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.44 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.45 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.46 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.47 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.48 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.49 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.50 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.51 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.52 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.53 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.54 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.55 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.56 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.57 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.58 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.59 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.60 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.61 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.62 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.63 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.64 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.65 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.66 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.67 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.68 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.69 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.70 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.71 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.72 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.73 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.74 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.75 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.76 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.77 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.78 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.79 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.80 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.81 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.82 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.83 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.84 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.85 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.86 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.87 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.88 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.89 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.90 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.91 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.92 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.93 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.94 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.95 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.96 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

7.1.8.97 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

7.1.8.98 Rekodisasi dan Pengukuran

7.1.8.99 Pengiraan / Time UPM

7.1.8.100 Pemeliharaan untuk Operasi Proses

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti dimohon **mengambil perhatian** dan **membuat hebahan/pemakluman kepada ahli PTJ**, berhubung Manual Kualiti UPM yang:

1. telah dikuatkuasa pada 20 Jun 2017 dalam pelaksanaan dan pemantauan SPK UPM;
2. kandungan manual menerangkan SPK UPM dan kaedah/cara UPM:
 - a) menunjukkan keupayaan secara konsisten menyediakan produk dan perkhidmatan yang memenuhi kehendak pelanggan dan digunakan untuk **keperluan berkanun dan peraturan tertentu** secara konsisten; dan
 - b) mempertingkatkan kepuasan pelanggan melalui penggunaan SPK secara cekap/efektif, termasuk proses penambahbaikan berterusan dan jaminan keakuran keperluan pelanggan dan peraturan/perintah am selaras dengan Dasar UPM.