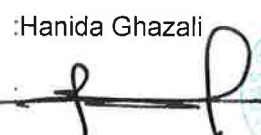
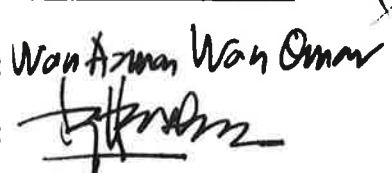


**SULIT**

|                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                           | <b>SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD.</b><br>Bangunan 4, Kompleks SIRIM,<br>No. 1, Persiaran Dato' Menteri, Seksyen 2, Peti Surat 7035,<br>40911 Shah Alam, Selangor, Malaysia.                                                                       | <b>Rujukan fail :</b><br><br>QM / 6 - 262<br>(QU00510001)  |
|                                                                                                                                                                                                                                            | <b>SISTEM PENGURUSAN KUALITI</b><br><b>LAPORAN AUDIT PENSIJILAN SEMULA</b>                                                                                                                                                                           |                                                            |
| <b>ORGANISASI :</b> Universiti Putra Malaysia                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                            |
| <b>ALAMAT LOKASI UTAMA YANG DIAUDIT</b><br><b>(Untuk pensijilan berkelompok, senarai lokasi tambahan adalah seperti dilampirkan):</b><br><br>43400 Serdang<br>Selangor Darul Ehsan                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                            |
| <b>NOMBOR PENSIJILAN:</b> AR 2020                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>STANDARD :</b> ISO 9001:2008                            |
| <b>TARIKH AUDIT:</b> 12,13,14,15,19,20,21&22 Jun 2012<br>/ 42Hari Auditor                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>TARIKH AUDIT YANG LEPAS :</b> 20 - 29<br>September 2011 |
| <b>SKOP PENSIJILAN :</b><br><br>Perkhidmatan Pengajian Pendidikan Di Peringkat Tertiri, Pengurusan Dan Pelaksanaan Penyelidikan, Perhubungan Industri Dan Masyarakat, Pengurusan Pembangunan Pelajar Dan Alumni, Dan Perkhidmatan Korporat |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                            |
| <b>PASUKAN AUDIT :</b>                                                                                                                                                                                                                     | Hanida Ghazali<br>Fauziah Sulaiman<br>Parimala Devi Ganesan<br>Nor Hasifah Abdul<br>Dr Montaj Mustakim<br>Hjh Hawa Ma'arof<br>Chang Boon Ping<br>Teh Seok Im<br>Matron Azizun Abdul Aziz<br>Hj Dzulkifli Hamzah<br>Mohd Shazwan Ariff Mohamad Kashim |                                                            |
| <b>BILANGAN ANGGOTA KERJA (yang berkaitan dengan skop pensijilan):</b> 6112                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                            |
| <b>Laporan oleh Ketua Pasukan Audit</b>                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Pengesahan daripada wakil organisasi</b>                |
| Nama : Hanida Ghazali                                                                                                                                                                                                                      | Nama : Wan Azman Wan Omar                                                                                                                                                                                                                            |                                                            |
| Tandatangan :                                                                                                                                           | Tandatangan :                                                                                                                                                   |                                                            |
| Tarikh : 22 Jun 2012                                                                                                                                                                                                                       | Tarikh : 22 Jun 2012                                                                                                                                                                                                                                 |                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Lampiran berikut adalah sebahagian daripada laporan ini:</b><br>Laporan Ketakakuran (NCR) <input type="text" value="/"/><br>Peluang Penambahbaikan (OFI) <input type="text" value="/"/><br>Senarai Lokasi Tambahan <input type="text" value="-"/><br>Rancangan Audit <input type="text" value="/"/> | <b>Laporan disemak oleh :</b><br><br>_____<br>(Ketua Seksyen)<br><br>_____<br>Tarikh |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

| LAPORAN AUDIT PENSIJILAN SEMULA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |                                      |   |           |                                     |   |           |                                                                    |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------|---|-----------|-------------------------------------|---|-----------|--------------------------------------------------------------------|--|--|
| <b>PERUBAHAN/PINDAAN KETARA DALAM ORGANISASI/SISTEM PENGURUSAN KUALITI :</b><br>Tiada perubahan ketara.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |                                      |   |           |                                     |   |           |                                                                    |  |  |
| <b>NO. PINDAAN KUALITI MANUAL :</b> ISU 02, SEMAKAN 04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |                                      |   |           |                                     |   |           |                                                                    |  |  |
| <b>STATUS KETAKAKURAN YANG DIKELUARKAN PADA AUDIT YANG LEPAS :</b><br>Tindakan pembetulan telah dibuat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |                                      |   |           |                                     |   |           |                                                                    |  |  |
| <b>PENGUNAAN LOGO PENSIJILAN/ AKREDITASI:</b><br><div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div> <input type="checkbox"/> Tidak digunakan         </div> <div> <input type="checkbox"/> Digunakan; tidak diterima         </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div> <input type="checkbox" value="/"/> Digunakan; diterima         </div> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |                                      |   |           |                                     |   |           |                                                                    |  |  |
| <b>KOMEN PENEMUAN :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li> <b>Kajian semula :</b><br/>           Mesyuarat semakan pengurusan telah dibuat pada 08.06.2102. Rangkuman agenda adalah menyeluruh. UPM telah menganalisa data-data yang diperlukan untuk pembentangan di peringkat universiti dan data-data tersebut telah dijadikan input untuk penambahbaikan.         </li> <li> <b>Sistem audit dalaman :</b><br/>           Audit dalaman telah dijalankan pada 19 – 30 Mac 2012. Seramai 75 Lead Auditor dan 345 juruaudit yang terlibat. Sebanyak 269 OBE dan 40 NCR yang telah direkodkan. Secara keseluruhan, proses audit dalaman telah dilaksanakan dengan baik dan rangkuman audit adalah komprehensif.         </li> <li> <b>Rungutan/aduan pelanggan:</b><br/>           Pengendalian aduan pelanggan adalah baik, namu UPM boleh melakukan penambahbaikan melalui isu yang dibangkitkan di dalam laporan penambahbaikan.         </li> <li> <b>Peningkatan berterusan:</b><br/>           Penambahbaikan berterusan dikenalpasti melalui agenda-agenda yang diterangkan di dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan.         </li> <li> <b>Perbandingan yang berguna dengan keputusan audit yang lepas :</b><br/>           Terdapat isu-isu yang berulang         </li> </ol> |   |                                      |   |           |                                     |   |           |                                                                    |  |  |
| <b>6. Laporan ketakakuran :</b> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 40%;">Jumlah Ketakakuran Kecil (minor NCR)</td> <td style="width: 10%;">:</td> <td style="width: 40%;">Senarai :</td> </tr> <tr> <td>Jumlah Ketakakuran Besar(major NCR)</td> <td>:</td> <td>Senarai :</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Kumpulan Ketakakuran Kecil yang membawa kepada Ketakakuran Besar :</td> </tr> </table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   | Jumlah Ketakakuran Kecil (minor NCR) | : | Senarai : | Jumlah Ketakakuran Besar(major NCR) | : | Senarai : | Kumpulan Ketakakuran Kecil yang membawa kepada Ketakakuran Besar : |  |  |
| Jumlah Ketakakuran Kecil (minor NCR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | : | Senarai :                            |   |           |                                     |   |           |                                                                    |  |  |
| Jumlah Ketakakuran Besar(major NCR)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | : | Senarai :                            |   |           |                                     |   |           |                                                                    |  |  |
| Kumpulan Ketakakuran Kecil yang membawa kepada Ketakakuran Besar :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |                                      |   |           |                                     |   |           |                                                                    |  |  |

**KESIMPULAN PENEMUAN AUDIT – Kematangan sistem dan keberkesanan sistem dalam mencapai objektif yang ditetapkan termasuk keperluan/kehendak yang dipersetujui dan lain-lain pemerhatian positif serta kelemahan.**

Sistem pengurusan kualiti telah dijalankan dengan baik di UPM. Banyak penambahbaikan telah dilihat sejak penggabungan sijil untuk sistem pengurusan kualiti pada tahun lepas.

UPM juga telah banyak melakukan proses inovasi untuk memastikan kecekapan sistem yang berterusan di UPM

**PENGESYORAN :**

- ☐ Tiada Laporan Ketakakuran. Disyorkan untuk diteruskan pensijilan \*dengan/tanpa pindaan.
- ☒ Laporan Ketakakuran Kecil. Disyorkan untuk diteruskan pensijilan \*dengan/tanpa pindaan setelah Laporan Ketakakuran ditutup dengan memuaskan.
- ☐ Laporan Ketakakuran Besar. Pengesyoran untuk diteruskan pensijilan \*dengan/tanpa pindaan hanya akan dibuat setelah :
- ☐ Verifikasi terhadap tindakan pembetulan dilokasi dalam tempoh 3 bulan
- ☐ Verifikasi terhadap tindakan pembetulan perlu dijalankan dalam tempoh 3 bulan.  
Verifikasi dilokasi tidak diperlukan

\* Jenis pindaan :  
(sekiranya berkaitan) \_\_\_\_\_

- ☐ Penggantungan pensijilan. Audit semula perlu dijalankan sebelum pengesyoran untuk menarik penggantungan yang telah dibuat.
- ☐ Penarikan pensijilan

**Catatan :** *Pelan tindakan pembetulan untuk kesemua ketakakuran yang dikeluarkan hendaklah dihantar kepada Ketua Pasukan Audit dalam tempoh 1 bulan dan bukti pelaksanaan dalam tempoh 3 bulan dari tarikh laporan ini. Kegagalan mematuhi kehendak ini boleh menyebabkan pensijilan digantung atau ditarik balik.*

**SUSULAN TERHADAP KETAKAKURAN YANG DIKELUARKAN**

Adalah disahkan kesemua tindakan pembetulan yang diambil adalah memuaskan. Disyorkan untuk diteruskan pensijilan.

Ketua Pasukan Audit :

\_\_\_\_\_  
(Nama)

\_\_\_\_\_  
(Tandatangan)

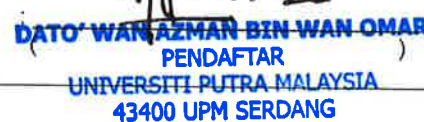
\_\_\_\_\_  
(Tarikh)

| LAPORAN AUDIT PENSIJILAN SEMULA                                  |                                             |                        |                                                      |                                      |                                       |                                   |                              |                       |     |   |                                  |       |       |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|-----------------------|-----|---|----------------------------------|-------|-------|
| RINGKASAN MENGIKUT FUNGSI/ JABATAN/ PROSES/ TAPAK PROJEK/ LOKASI |                                             |                        |                                                      |                                      |                                       |                                   |                              |                       |     |   |                                  |       |       |
| ISO 9001 : 2008                                                  |                                             | Keperluan yang diaudit | FUNGSI/JABATAN/ LOKASI/ PROSES/ TAPAK PROJEK/ LOKASI |                                      |                                       |                                   |                              |                       |     |   | LAPO-<br>RAN<br>KETAK-<br>AKURAN |       |       |
|                                                                  |                                             |                        | Pengurusan & Kualiti                                 | T & L (undergraduate & postgraduate) | Pengurusan & Pelaksanaan Penyelidikan | Perhubungan Industri & Masyarakat | Pembangunan Pelajar & Alumni | Perkhidmatan Korporat |     |   |                                  | Major | Minor |
|                                                                  |                                             |                        |                                                      |                                      |                                       |                                   |                              |                       |     |   |                                  |       |       |
| 4. Sistem Pengurusan Kualiti                                     |                                             |                        |                                                      |                                      |                                       |                                   |                              |                       |     |   |                                  |       |       |
| 4.1                                                              | Keperluan Am                                | /                      | /                                                    | /                                    | /                                     | /                                 | /                            | /                     | 0/1 |   |                                  |       |       |
| 4.2                                                              | Keperluan Pendokumenan                      | /                      | /                                                    | /                                    | /                                     | /                                 | /                            | /                     | /   |   |                                  |       |       |
| 5. Tanggungjawab Pengurusan                                      |                                             |                        |                                                      |                                      |                                       |                                   |                              |                       |     |   |                                  |       |       |
| 5.1                                                              | Komitmen Pengurusan                         | /                      | /                                                    |                                      |                                       |                                   |                              |                       |     |   |                                  |       |       |
| 5.2                                                              | Fokus Kepada Pelanggan                      | /                      | /                                                    |                                      |                                       |                                   |                              |                       |     |   |                                  |       |       |
| 5.3                                                              | Dasar Kualiti                               | /                      | /                                                    |                                      |                                       |                                   |                              |                       |     |   |                                  |       |       |
| 5.4                                                              | Perancangan                                 | /                      | /                                                    |                                      |                                       |                                   |                              |                       |     |   |                                  |       |       |
| 5.5                                                              | Tanggungjawab, Kuasa Dan Komunikasi         | /                      | /                                                    |                                      |                                       |                                   |                              |                       |     |   |                                  |       |       |
| 5.6                                                              | Kajian Semula Pengurusan                    | /                      | /                                                    |                                      |                                       |                                   |                              |                       |     |   |                                  |       |       |
| 6. Pengurusan Sumber                                             |                                             |                        |                                                      |                                      |                                       |                                   |                              |                       |     |   |                                  |       |       |
| 6.1                                                              | Penyediaan Sumber                           | /                      |                                                      |                                      |                                       |                                   |                              | /                     |     |   |                                  |       |       |
| 6.2                                                              | Sumber Manusia                              | /                      |                                                      |                                      |                                       |                                   |                              | /                     |     |   |                                  |       |       |
| 6.3                                                              | Prasarana                                   | /                      | /                                                    | /                                    | /                                     | /                                 | /                            | /                     |     |   |                                  |       |       |
| 6.4                                                              | Persekitaran Kerja                          | /                      | /                                                    | /                                    | /                                     | /                                 | /                            | /                     |     |   |                                  |       |       |
| 7. Penghasilan Produk                                            |                                             |                        |                                                      |                                      |                                       |                                   |                              |                       |     |   |                                  |       |       |
| 7.1                                                              | Perancangan Penghasilan Produk              | /                      | /                                                    | /                                    | /                                     | /                                 | /                            | /                     |     |   |                                  |       |       |
| 7.2                                                              | Proses Berkaitan Pelanggan                  | /                      | /                                                    | /                                    | /                                     | /                                 | /                            | /                     |     |   |                                  |       |       |
| 7.3                                                              | Reka Bentuk Dan Pembangunan                 | /                      | /                                                    |                                      |                                       |                                   |                              |                       |     |   |                                  |       |       |
| 7.4                                                              | Pembelian                                   | /                      |                                                      |                                      |                                       |                                   |                              | /                     |     |   |                                  |       |       |
| 7.5                                                              | Pengeluaran Dan Penyediaan Perkhidmatan     | /                      | /                                                    | 0/2                                  | 0/1                                   | /                                 | /                            | /                     |     |   |                                  |       |       |
| 7.6                                                              | Kawalan Peralatan Pemantauan Dan Pengukuran | /                      |                                                      |                                      | /                                     |                                   |                              |                       |     |   |                                  |       |       |
| 8. Pengukuran, Analisis dan Penambahbaikan                       |                                             |                        |                                                      |                                      |                                       |                                   |                              |                       |     |   |                                  |       |       |
| 8.1                                                              | Am                                          | /                      | /                                                    | /                                    | /                                     | /                                 | /                            | /                     |     |   |                                  |       |       |
| 8.2                                                              | Pemantauan Dan Pengukuran                   | /                      | /                                                    | /                                    | 0/2                                   | /                                 | /                            | /                     |     |   |                                  |       |       |
| 8.3                                                              | Kawalan Produk Tak Akur                     | /                      | /                                                    | /                                    | /                                     | /                                 | /                            | /                     |     |   |                                  |       |       |
| 8.4                                                              | Analisis Data                               | /                      | /                                                    | /                                    | /                                     | /                                 | /                            | /                     |     |   |                                  |       |       |
| 8.5                                                              | Penambahbaikan                              | /                      | /                                                    | /                                    | /                                     | /                                 | /                            | /                     |     |   |                                  |       |       |
| Lain-lain keperluan pensijilan                                   |                                             |                        |                                                      |                                      |                                       |                                   |                              |                       |     |   |                                  |       |       |
| 1.                                                               | Penggunaan logo pensijilan                  | /                      |                                                      |                                      |                                       |                                   |                              |                       |     |   |                                  |       |       |
|                                                                  | Ketakakuran Besar                           | 0/0                    | 0/0                                                  | 0/2                                  | 0/3                                   | 0/0                               | 0/0                          | 0/1                   | /   | / | /                                | 0     | 6     |
|                                                                  | Ketakakuran Kecil                           |                        |                                                      |                                      |                                       |                                   |                              |                       |     |   |                                  |       |       |

Catatan:

- Tandakan (√) di kotak yang berkenaan untuk keperluan standard yang telah diaudit dan (-) untuk keperluan standard yang tidak diaudit.
- Sekiranya ada ketakakuran dikeluarkan, gantikan tanda (√) dengan jumlah ketakakuran (jumlah ketakakuran besar/ jumlah ketakakuran kecil)
- Sekiranya keperluan standard tidak berkaitan, sila tandakan "TB" di kotak yang berkenaan.

**SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD.**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                               |                                                                                              |                                                                                      |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Rujukan Fail: QM/6-262(QU005100001)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | <b>LAPORAN KETAKAKURAN<br/>( NON-CONFORMITY REPORT )</b>                                                                                                                                      |                                                                                              | No. : HG-1                                                                           |  |
| Jenis Odit : <input type="checkbox"/> Audit Pensilan Peringkat 2<br><input type="checkbox"/> Audit Pemantauan<br><input checked="" type="checkbox"/> Audit Pensijilan Semula                                                                                                                                                                                                                                                           |  | Klasifikasi : Kecil<br>Standard : MS ISO 9001:2008                                                                                                                                            |                                                                                              | Mukasurat 1 drpd 3<br>Tarikh audit: 14.06.2012                                       |  |
| Organisasi : Universiti Putra Malaysia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                                                                                                               |                                                                                              |                                                                                      |  |
| <b>Bahagian 1 - Butiran Ketakakuran</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                                               |                                                                                              |                                                                                      |  |
| Keperluan : MS ISO 9001:2008 Klausu 7.5.1b: Organisasi hendaklah merancang dan melaksanakan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan di bawah keadaan terkawal. Keadaan terkawal hendaklah termasuk, berkenaan , adanya arahan kerja, jika perlu,                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                                               |                                                                                              |                                                                                      |  |
| Penemuan :<br>Organisasi telah tidak memastikan berikut;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                                                                                                                                               |                                                                                              |                                                                                      |  |
| 1. Terdapat janji kepada klien dalam eZakat bahawa keputusan permohonan akan diemel kepada klien lima (5)hari selepas temuduga dijalankan (jika tiada siasatan lanjut) .Tetapi dalam Manual Kualiti disebut Petunjuk Prestasi ialah keputusan akan dimaklumkan dalam tempoh 6 hari bekerja selepas permohonan yang lengkap dan tidak memerlukan kajian lanjut. KPI yang dijanjikan tidak seperti yang diperlukan dalam Manual Kualiti. |  |                                                                                                                                                                                               |                                                                                              |                                                                                      |  |
| Bukti Penemuan :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                                               |                                                                                              |                                                                                      |  |
| 1. Manual Kualiti Lampiran 6: Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras UPM/PGR/MK Halaman 17/40 No Semakan :04 No Isu :02 Tarikh : 09/05/2012<br>2. eZakatv2 Syarat Permohonan                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                                               |                                                                                              |                                                                                      |  |
| Juruaudit : <br>Hanida Ghazali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | Wakil Organisasi : <br> |                                                                                              |  |  |
| <b>Bahagian 2 - Keputusan hasil penyiasatan dan pengenalpastian punca</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                                               |                                                                                              |                                                                                      |  |
| Wakil Organisasi : _____<br>( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                               |                                                                                              |                                                                                      |  |
| <b>Bahagian 3 – Pelan Tindakan Pembetulan termasuk tarikh pelaksanaan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                                               |                                                                                              |                                                                                      |  |
| Wakil Organisasi : _____ Diterima oleh : _____<br>( ) ( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                                               |                                                                                              |                                                                                      |  |
| <b>Bahagian 4 – Verifikasi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                               |                                                                                              |                                                                                      |  |
| Disemak oleh : _____<br>( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                                                                                                                                                                                               | Penutupan NCR : <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak<br>Tarikh : _____ |                                                                                      |  |

**SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD.**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rujukan Fail: QM/6 -262<br>(QU00510001)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>LAPORAN KETAKAKURAN</b><br><b>( NON-CONFORMITY REPORT )</b><br><br><b>Klasifikasi : Kecil</b><br><b>Standard : MS ISO 9001:2008</b> | No. : HG-1<br><br>Mukasurat 2 drpd 3<br><br>Tarikh audit: 12-22 Jun 2012                                                                                                                                     |
| Jenis Audit : <input type="checkbox"/> Audit Pensiilan Peringkat 2<br><input type="checkbox"/> Audit Pemantauan<br><input checked="" type="checkbox"/> Audit Pensijilan Semula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                              |
| Organisasi : Universiti Putra Malaysia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Bahagian 1 - Butiran Ketakakuran</b><br>Keperluan : 7.5.1 e, Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan – Pihak organisasi dikehendaki merancang dan menjalankan proses pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan dalam keadaan terkawal.<br>Mengimplimentasikan pengawalan dan pengukuran<br>Penemuan : Organisasi tidak merancang dan melaksanakan pengeluaran dan peneediaan perkhidmatan dalam keadaan terkawal.<br>1. Pemberian I/V infuse diberi kepada pesakit tanpa priskripsi 'regime' oleh Pegawai Veterinar<br>2. Inj. Primperan stat. yang dipreskripsi kepada pesakit tidak di nyatakan dos yang diperlukan.<br>3. ' Dressing' yang lakukan ke atas pesakit tidak melaporkan keadaan luka dalam nota pesakit<br><br>Bukti Penemuan :<br>Di wad Haiwan Kesayangan.<br>1 Case No 04 6001 (King)<br><br>Di Pusat Kesihatan Universiti.<br>2 No staf TNG/NA 5369 – Dibilik rawatan<br>3 No staf TNG/A 02263 |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                              |
| Juruaudit : <br>(Hanida Ghazali)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <br>Wakil Organisasi                                 | <br><b>DATO' WAN AZMAN BIN WAN OMAR</b><br>( PENDAFTAR )<br><b>UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA</b><br><b>43400 UPM SERDANG</b> |
| <b>Bahagian 2 - Keputusan hasil penyiasatan dan pengenalpastian punca</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Wakil Organisasi : _____<br>( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Bahagian 3 – Pelan Tindakan Pembetulan termasuk tarikh perlaksanaan</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Wakil Organisasi : _____ Diterima oleh : _____<br>( ) ( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Bahagian 4 – Verifikasi</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Disemak oleh : _____<br>( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                              |
| Penutupan NCR : <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak<br>Tarikh : _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                              |

**SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD.**

|                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rujukan Fail: QM/6 -262<br>(QU00510001)                                                                                                                                                                                                                          | <b>LAPORAN KETAKAKURAN</b><br><b>( NON-CONFORMITY REPORT )</b>                                         | No. : HG-1                                                                                                                                                                                |
| Jenis Audit :<br><input type="checkbox"/> Audit Pensiilan Peringkat 2<br><input type="checkbox"/> Audit Pemantauan<br><input checked="" type="checkbox"/> Audit Pensijilan Semula                                                                                | Klasifikasi : Kecil<br>Standard : MS ISO 9001:2008                                                     | Mukasurat 3 drpd 3                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                        | Tarikh audit: 12-22 Jun 2012                                                                                                                                                              |
| Organisasi : Universiti Putra Malaysia                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                           |
| <b>Bahagian 1 - Butiran Ketakakuran</b>                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                           |
| Keperluan : 7.5.1 e, Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan – Pihak organisasi dikehendaki merancang dan menjalankan proses pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan dalam keadaan terkawal.<br>Mengimplimentasikan pengawalan dan pengukuran            |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                           |
| Penemuan : Organisasi tidak merancang dan melaksanakan pengeluaran dan peneediaan perkhidmatan dalam keadaan terkawal.                                                                                                                                           |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                           |
| Terdapat penyelidikan yang tidak merekodkan laporan semakan penyelidikan di dalam Borang Laporan Semakan Penyelidikan PU/PY/BR14/LSP (kuatkuasa 9.5.12), mahupun Borang Laporan Mesyuarat Semakan Penyelidikan UPM/TNCPI/RMC/PO2/LSP/BR17 (kuatkuasa 14.06.2012) |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                           |
| Bukti Penemuan :                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                           |
| 1. Assessment Of Recreation Value Of The Extreme Sports And Recreation Of Different Management Systems<br>2. Basic prospective Of Kenaf Of Different Ages Planted At BRIS Soil<br>3. Persepsi Dan Penerimaan Belia Minoriti Terhadap Pemerintah                  |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                           |
| <br>Juruaudit :<br>(Hanida Ghazali)                                                                                                                                            | <br>Wakil Organisasi | <br><b>DATO' WAN AZMAN BIN WAN OMAR</b><br>PENDAFTAR<br>UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA<br>43400 UPM SERDANG |
| <b>Bahagian 2 - Keputusan hasil penyasatan dan pengenalpastian punca</b>                                                                                                                                                                                         |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                           |
| Wakil Organisasi : _____                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                           |
| <b>Bahagian 3 – Pelan Tindakan Pembetulan termasuk tarikh pelaksanaan</b>                                                                                                                                                                                        |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                           |
| Wakil Organisasi : _____ Diterima oleh : _____                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                           |
| <b>Bahagian 4 – Verifikasi</b>                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                           |
| Disemak oleh : _____                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                        | Penutupan NCR : <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak<br>Tarikh : _____                                                                                              |

**SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD.**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                          |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Rujukan Fail: QM/6-262 (QU00510001)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | <b>LAPORAN KETAKAKURAN<br/>( NON-CONFORMITY REPORT )</b>            |                                                                                              | No. : PD-1                                                                                                               |  |
| Jenis Audit : <input type="checkbox"/> Audit Pensiliran Peringkat 2<br><input type="checkbox"/> Audit Pemantauan<br><input checked="" type="checkbox"/> Audit Pensijilan Semula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | Klasifikasi : <b>Kecil/Besar</b><br>Standard : <b>ISO 9001:2008</b> |                                                                                              | Mukasurat      1      drpd      2<br>Tarikh audit: 12 - 22/06/2012                                                       |  |
| Organisasi : Universiti Putra Malaysia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                          |  |
| Bahagian 1 - Butiran Ketakakuran <i>Pengekalan</i><br>Keperluan : 7.5.5 Pemeliharaan Produk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                          |  |
| Pihak organisasi dikehendaki untuk memelihara pematuhan produk (conformity of product) sewaktu diproses (internal processing) dan sewaktu penghantaran kepada destinasi yang dicadangkan. Pemeliharaan ini termasuk identifikasi, pengendalian, pembungkusan, penyimpanan dan penjagaan produk. Proses pemeliharaan ini termasuk untuk produk yang menjadi sebahagian dari produk akhir.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                          |  |
| UPM/SOK/CAL/P001<br>UPM/SOK/LAB/P001 & SOK/LAB/GP01/PKM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                          |  |
| <b>Penemuan :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pihak Organisasi tidak memantau dan mengesahkan verifikasi/penentuan dalam dengan konsisten.</li> <li>Tiada rekod verifikasi terkini bagi Analytical Balance yang digunakannya di Pusat Kecemerlangan Alam Sekitar.</li> <li>Tiada tarikh buka pada bahan kimia yang digunakan untuk proses penyelidikan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                          |  |
| <b>Bukti Penemuan :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Makmal Bioteknologi Alam Sekitar           <ol style="list-style-type: none"> <li>Rekod inventory bagi peralatan &amp; bahan Kimia tidak dikemaskini.</li> <li>Tiada rekod verifikasi bagi balance S/N: JTB (A)6 &amp; 247962303.</li> <li>Senarai semak perkhidmatan tidak disahkan.</li> </ol> </li> <li>Makmal penyelidikan kimia alam sekitar           <ol style="list-style-type: none"> <li>S/N: D432812709/S00350187</li> <li>S/N: D432812701/S00350188</li> </ol> </li> <li>L-Cysteine hydrochloride monohydrate – tarikh luput: August 2001<br/>           Potassium Hydrogen Phosphate – tarikh luput: 22/7/2007         </li> </ol> |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                          |  |
| Juruaudit : <i>[Signature]</i><br>(PARIMALA DEVUGANESAN)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | Wakil Organisasi                                                    |                                                                                              | <i>[Signature]</i><br><b>DATO' WAN AZMAN BIN WAN OMAR</b><br>PENDAFTAR<br>UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA<br>43400 UPM SERDANG |  |
| Bahagian 2 - Keputusan hasil penyiasatan dan pengenalpastian punca                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                          |  |
| Wakil Organisasi : _____<br>( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                          |  |
| Bahagian 3 – Pelan Tindakan Pembetulan termasuk tarikh pelaksanaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                          |  |
| Wakil Organisasi : _____<br>( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                          |  |
| Diterima oleh : _____<br>( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                          |  |
| Bahagian 4 – Verifikasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                          |  |
| Disemak oleh : _____<br>( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                     | Penutupan NCR : <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak<br>Tarikh : _____ |                                                                                                                          |  |

**SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD.**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                        |                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Rujukan Fail: QM/ 6-262<br>(QU00510001)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>LAPORAN KETAKAKURAN</b><br><b>( NON-CONFORMITY REPORT )</b><br><br><b>Klasifikasi : Kecil</b><br><b>Standard : MS ISO 9001:2008</b> | No. : PD-1<br><br>Mukasurat 2      drpd 2<br><br>Tarikh audit: 12-22 June 2012 |
| Jenis Audit : <div style="display: inline-block; vertical-align: top; margin-left: 10px;"> <input type="checkbox"/> Audit Pensiilan Peringkat 2<br/> <input type="checkbox"/> Audit Pemantauan<br/> <input checked="" type="checkbox"/> Audit Pensijilan Semula         </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                        |                                                                                |
| Organisasi : Universiti Putra Malaysia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                        |                                                                                |
| <b>Bahagian 1 - Butiran Ketakakuran</b><br><br>Keperluan 7.5.5 Pengekalan Produk.<br>Organisasi hendaklah mengekalkan produk semasa pemerosesan dalaman dan semasa penghantarserah produk ke destinasi. Pengekalan termasuk pengenaltastian, pengendalian, pengbungkusan, penyimpinan dan penjagaan.<br><br>Penemuan : Organisasi tidak mengekalkan produk semasa penyimpanan dalaman dan semasa penghantarserahkan produk dalam keadaan terkawal. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ubatan yang dibuka tidak di label tarikh ianya dibuka bagi kepastian kestabilan ubatan.</li> <li>2. Ubatan/ alatan yang telah luput tarikh disimpan ditempat yang sama dengan yang masih boleh digunapakai.</li> <li>3. Alatan lain disimpan dalam kabinet ubatan psikotropik.</li> </ol> Bukti Penemuan :<br>Diwad Haiwan Kesayangan/ICU<br>1. Inj. Atrosite, Inj. Frusemide, Inj. Revezine<br>2. 4 BD vacutainer lot.no 1119912 tarikh luput 2/2012 dan 1 surflo flask lot. No 07058 E tarikh luput 4/2012.<br>3. 'cop -cop' warga kerja farmasi di simpan dalam kabinet DDA. |                                                                                                                                        |                                                                                |
| Juruaudit :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Wakil Organisasi :                                                                                                                     |                                                                                |
| <b>Bahagian 2 - Keputusan hasil penyiasatan dan pengenaltastian punca</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Wakil Organisasi : ( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                        |                                                                                |
| <b>Bahagian 3 – Pelan Tindakan Pembetulan termasuk tarikh perlaksanaan</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Wakil Organisasi : ( )      Diterima oleh : ( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                        |                                                                                |
| <b>Bahagian 4 – Verifikasi</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Disemak oleh : ( )      Penutupan NCR : <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak<br>Tarikh :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                        |                                                                                |

**SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD.**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                                                                                            |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Rujukan Fail: QM/6-262 (QU00510001)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | <b>LAPORAN KETAKAKURAN</b><br><b>( NON-CONFORMITY REPORT )</b>      |                                                                                              | No. : PD- <b>2</b>                                                                                                                                                                         |  |
| Jenis Audit : <input type="checkbox"/> Audit Pensiilan Peringkat 2<br><input type="checkbox"/> Audit Pemantauan<br><input checked="" type="checkbox"/> Audit Pensijilan Semula                                                                                                                                                                                                                      |  | <b>Klasifikasi : Kecil/Besar</b><br><b>Standard : ISO 9001:2008</b> |                                                                                              | Mukasurat      1      drpd      1<br>Tarikh audit: 12 - 22/06/2012                                                                                                                         |  |
| Organisasi : Universiti Putra Malaysia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>Bahagian 1 - Butiran Ketakakuran</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>Keperluan : 7.5.1 Kawalan Pengeluaran Dan Penyediaan Perkhidmatan</b><br>Pihak organisasi dikehendaki merancang dan menjalankan proses pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan dalam keadaan terkawal. Keadaan terkawal hendaklah merangkumi, di mana sesuai (a) – (f)                                                                                                                           |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>Penemuan :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiada pengesahan rekod markah ujian &amp; tugas dalam fail kursus.</li> <li>2. Fail kursus pensyarah tidak dikemaskini dengan konsisten.</li> </ol>                                                                                                                                                                                     |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>Bukti Penemuan :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sem 1 2011/2012 – BCH 3101, BCM 3202</li> <li>2. Jabatan Biokimia/FBSM             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) tiada rekod markah ujian/tugas</li> <li>b) tiada penilaian penunjukajar (BCM 3202 - GS 30739, GS 30502), (BCH 3100 - GS 3029430, GS 26370)</li> <li>c) tiada rekod pemantauan</li> </ol> </li> </ol> |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                                                                                            |  |
| Juruaudit : <br>(PARIMALA DEVI GANESAN)                                                                                                                                                                                                                                                                           |  | Wakil Organisasi                                                    |                                                                                              | <br><b>DATO' WAN IZMAN BIN WAN OMAR</b><br>PENDAFTAR<br>UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA<br>43400 UPM SERDANG |  |
| <b>Bahagian 2 - Keputusan hasil penyiasatan dan pengenalpastian punca</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                                                                                            |  |
| Wakil Organisasi : _____<br>( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>Bahagian 3 – Pelan Tindakan Pembetulan termasuk tarikh pelaksanaan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                                                                                            |  |
| Wakil Organisasi : _____ Diterima oleh : _____<br>( ) ( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>Bahagian 4 – Verifikasi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |                                                                     |                                                                                              |                                                                                                                                                                                            |  |
| Disemak oleh : _____<br>( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                     | Penutupan NCR : <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak<br>Tarikh : _____ |                                                                                                                                                                                            |  |

## SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |                    |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------|
| Rujukan Fail: QM/6-262 (QU00510001)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                  | <b>LAPORAN KETAKAKURAN</b><br><b>( NON-CONFORMITY REPORT )</b><br><br><b>Klasifikasi : Kecil/Besar</b><br><b>Standard : ISO 9001:2008</b>                                                                      | No. : PD- <b>3</b> |          |
| Jenis Audit :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> Audit Pensiilan Peringkat 2<br><input type="checkbox"/> Audit Pemantauan<br><input checked="" type="checkbox"/> Audit Pensijilan Semula |                                                                                                                                                                                                                | Mukasurat          | 1 drpd 2 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tarikh audit: 12 - 22/06/2012                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                |                    |          |
| Organisasi : Universiti Putra Malaysia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |                    |          |
| <b>Bahagian 1 - Butiran Ketakakuran</b><br><br><b>Keperluan : 8.2.4 Pemantauan &amp; Pengukuran Produk</b><br>Pihak organisasi dikehendaki memantau dan mengukur ciri-ciri produk untuk memastikan keperluan-keperluan, produk dipenuhi. Ini hendaklah dilaksanakan di tahap-tahap yang sesuai sewaktu proses penghasilan produk mengikut perancangan (Rujuk 7.1). Bukti-bukti kepatuhan kepada kriteria yang diterima pakai mestilah disenggarakan. Rekod-rekod hendaklah menunjukkan siapa kakitangan yang melepaskan (release) produk (perform authorizing release of product) (Rujuk 4.2.4). Perlepasan produk dan perkhidmatan penghantaran hendaklah tidak dilaksanakan sehingga perancangan yang diatur (Rujuk 7.1) telahpun dilaksanakan dengan memuaskan, melainkan ianya telahpun diluluskan oleh aktiviti yang relevan dan, sama ada boleh diterima pakai, oleh pelanggan atau tidak.<br><br><i>Prosedur penyediaan kertas soalan peperiksaan akhir UPM/PU/PS/P008</i><br><i>Prosedur penyediaan, pelaksanaan dan pengendalian ujian UPM/PU/PS/P009</i><br><br><b>Penemuan :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tiada moderasi dan semakan dijalankan bagi Penyediaan ujian yang melibatkan lebih daripada seorang pensyarah. <i>PU/PS/ SS03/PEP</i></li> <li>2. Tiada moderasi dijalankan bagi Penyediaan Kertas peperiksaan akhir yang melibatkan lebih daripada seorang pensyarah. <i>PU/PS/ SS01/PEP</i></li> <li>3. Semakan Kertas Soalan Peperiksaan Akhir tidak dijalankan oleh Subject Matter Expert (SME) agar dapat memenuhi keperluan hasil pengajaran.</li> </ol> <b>Bukti Penemuan :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sem 1 &amp; Sem 2 2011/2012<br/>BBM 3411, BBI 2413, BBL 3401, BBK 3102, BBM 3204, BBI 2409, BCH 3101, BCM 3202, BBX 3104/KOT 3104</li> <li>2. Sem 1 &amp; Sem 2 2011/2012<br/>BCH 3101, BCM 3202, BCH 3101, BCH 3100, MCB 4301</li> <li>3. Kertas Soalan Peperiksaan Akhir Sem 2 2011/2012 telah dimoderasi dan disemak oleh pihak yang bukan SME.<br/>a) BBG 2401 – dimoderasi dan disemak oleh pensyarah Thailand (Juttima Jehmong)</li> </ol> |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |                    |          |
| Juruaudit : <br>(PARIMALA DEVI GANESAN)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                  | Wakil Organisasi : <br><b>DATO' WAN AZMAN BIN WAN OMAR</b><br>PENDAFTAR<br>UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA<br>43400 UPM SERDANG |                    |          |
| <b>Bahagian 2 - Keputusan hasil penyiasatan dan pengenalpastian punca</b><br><br>Wakil Organisasi : _____<br>( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |                    |          |
| <b>Bahagian 3 – Pelan Tindakan Pembetulan termasuk tarikh pelaksanaan</b><br><br>Wakil Organisasi : _____ Diterima oleh : _____<br>( ) ( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |                    |          |
| <b>Bahagian 4 – Verifikasi</b><br><br>Disemak oleh : _____<br>( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                |                    |          |
| Disemak oleh : _____<br>( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                  | Penutupan NCR : <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak<br>Tarikh : _____                                                                                                                   |                    |          |

**SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN BHD**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Rujukan Fail: QU 00510001<br>QM ( 6 – 262 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | <b>LAPORAN KETAKAKURAN</b><br><b>( NON-CONFORMITY REPORT )</b> |                                                                                              | No. : PD-3                                                                                                                                                                                      |  |
| Jenis Audit : <input type="checkbox"/> Audit Pensijilan Peringkat 2<br><input type="checkbox"/> Audit Pemantauan<br><input checked="" type="checkbox"/> Audit Pensijilan Semula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | Klasifikasi : Kecil<br>Standard MS ISO 9001:2008               |                                                                                              | Muka surat 2 drpd 2                                                                                                                                                                             |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                |                                                                                              | Tarikh Audit:<br>12 ~ 22hb Jun 2012                                                                                                                                                             |  |
| Organisasi : Universiti Putra Malaysia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>Bahagian 1 - Butiran Ketakakuran</b><br>Keperluan :<br>Klausa 8.2.4 Pemantauan dan pengukuran produk<br>Organisasi hendaklah memantau dan mengukur ciri-ciri produk bagi menentusahkan bahawa keperluan produk telah dicapai. Perkara ini hendaklah dilaksanakan pada tahap yang bersesuaian dalam proses penghasilan produk selaras dengan perancangan (lihat 7.1). Bukti keakuratan terhadap kriteria penerimaan hendaklah diselenggarakan.<br>Rekod hendaklah menunjukkan orang yang membenarkan pelepasan produk bagi dihantar serah kepada pelanggan (lihat 4.2.4).<br>Pelepasan produk serta perkhidmatan kepada pelanggan tidak boleh diteruskan sehingga perancangan yang diatur (lihat 7.1) telah selesai dilaksanakan dengan memuaskan, melainkan jika diluluskan sebaliknya oleh pihak berkuasa yang berkaitan dan, jika berkenaan, oleh pelanggan.<br>Penemuan :<br>Pihak pengurusan tidak memastikan semua markah pelajar yang telah dihantar oleh pensyarah ke SMP bagi mendapatkan pengesahan SENAT adalah tepat dan betul sehingga mengakibatkan gred pelajar berubah.<br>Bukti Penemuan :<br>Diploma Pengurusan kawasan terlindung – FHU 2209 sesi 2011 / 2012<br>1- NO Matric S 13928, gred yang diperolehi B+, gred sebenar ialah A -<br>2- NO Matric S 13555, gred yang diperolehi A -, gred sebenar ialah A.<br>3- NO Matric S 13933, gred yang diperolehi A -, gred sebenar ialah A. |  |                                                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 |  |
| Juruaudit : <u>Mohd Shazwan Ariff Bin Mohamad Kashim</u><br>( Mohd Shazwan Ariff bin Mohamad Kashim )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | Wakil Organisasi                                               |                                                                                              | <br><b>DATO' WAN AZMAN BIN WAN OMAR</b><br>( PENDAFTAR )<br>UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA<br>43400 UPM SERDANG |  |
| <b>Bahagian 2 - Keputusan hasil penyiasatan dan pengenalpastian punca</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 |  |
| Wakil Organisasi : _____<br>( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |                                                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>Bahagian 3 – Pelan Tindakan Pembetulan termasuk tarikh pelaksanaan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 |  |
| Wakil Organisasi : _____ Diterima oleh : _____<br>( ) ( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>Bahagian 4 – Verifikasi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 |  |
| Disemak oleh : _____<br>( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |                                                                | Penutupan NCR : <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak<br>Tarikh : _____ |                                                                                                                                                                                                 |  |

**SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN BHD.**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                                                      |                                                                                              |                                                            |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--|
| Rujukan Fail: QU 00510001<br>QM ( 6 – 262 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | <b>LAPORAN KETAKAKURAN</b><br><b>( NON-CONFORMITY REPORT )</b>                                                                       |                                                                                              | No. : MSA 1                                                |  |
| Jenis Audit : <input type="checkbox"/> Audit Pensijilan Peringkat 2<br><input type="checkbox"/> Audit Pemantauan<br><input checked="" type="checkbox"/> Audit Pensijilan Semula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | Klasifikasi : Kecil<br>Standard MS ISO 9001:2008                                                                                     |                                                                                              | Muka surat 1 drpd 1<br>Tarikh Audit:<br>12 ~ 22hb Jun 2012 |  |
| Organisasi : Universiti Putra Malaysia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |                                                                                                                                      |                                                                                              |                                                            |  |
| <b>Bahagian 1 - Butiran Ketakakuran</b><br>Keperluan :<br>Klaus 4.1 Keperluan am<br>Apabila pihak organisasi memilih untuk Mempertanggungjawabkan (meng"outsource"-kan) mana-mana proses yang terlibat dengan keakuran keperluan produk, pihak organisasi mesti memastikan wujudnya kawalan prosesproses tersebut.<br>Pengawasan proses-proses yang dipertanggungjawabkan (di"outsource"-kan) mestilah dikenal pasti dalam sistem pengurusan kualiti.<br><br>Memastikan kawalan terhadap proses disumber luar tidak membebaskan organisasi itu daripada tanggungjawab keakuran kepada segala keperluan pelanggan, keperluan berkanun dan peraturan. Jenis dan takat kawalan yang diguna pakai terhadap proses disumber luar boleh dipengaruhi oleh faktor seperti:<br>a) impak yang mungkin timbul akibat proses yang disumber luar terhadap kemampuan organisasi menyediakan produk yang akur dengan keperluan, b) sejauh mana kawalan proses dikongsi, c) kemampuan mencapai kawalan yang diperlukan melalui pemakaian 7.4.<br><br>Perjanjian antara UPM dan syarikat-syarikat keselamatan menyatakan dalam klausa 11.4: penender hendaklah mengemukakan senarai pengawal yang sudah disaring dengan tapisan keselamatan dari sebarang unsur jenayah oleh pihak Polis Diraja Malaysia.<br><br>Penemuan :<br>Organisasi tidak memastikan keperluan yang telah dipersetujui di dalam perjanjian antara UPM dan syarikat-syarikat keselamatan dilaksanakan sehingga menyebabkan ketidakpastian terhadap tapisan keselamatan, masa perkhidmatan dan jumlah pengawal keselamatan -mengikut syif-.<br><br>Bukti Penemuan :<br>1- GLOBE SECURITY<br>2-MUHAFIZ SECURITY<br>3- WIRAMAS SECURITY |  |                                                                                                                                      |                                                                                              |                                                            |  |
| Juruaudit : <i>Mohd Shazwan Ariff Bin Mohamad Kashim</i><br>( Mohd Shazwan Ariff bin Mohamad Kashim )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Wakil Organisasi : <i>[Signature]</i><br>DATO' WAN AZMAN BIN WAN OMAR<br>PENDAFTAR<br>UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA<br>43400 UPM SERDANG |                                                                                              |                                                            |  |
| <b>Bahagian 2 - Keputusan hasil penyiasatan dan pengenaltastian punca</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                      |                                                                                              |                                                            |  |
| Wakil Organisasi : _____<br>( _____ )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                      |                                                                                              |                                                            |  |
| <b>Bahagian 3 – Pelan Tindakan Pembetulan termasuk tarikh pelaksanaan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                      |                                                                                              |                                                            |  |
| Wakil Organisasi : _____ Diterima oleh : _____<br>( _____ ) ( _____ )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                      |                                                                                              |                                                            |  |
| <b>Bahagian 4 – Verifikasi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                                                                                      |                                                                                              |                                                            |  |
| Disemak oleh : _____<br>( _____ )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                      | Penutupan NCR : <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak<br>Tarikh : _____ |                                                            |  |

**SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN BHD.**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Rujukan Fail: QU 00510001<br>QM ( 6 – 262 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | <b>LAPORAN KETAKAKURAN</b><br><b>( NON-CONFORMITY REPORT )</b> |                                                                                              | No. : MSA 2                                                                                                                                                                                    |  |
| Jenis Audit : <input type="checkbox"/> Audit Pensijilan Peringkat 2<br><input type="checkbox"/> Audit Pemantauan<br><input checked="" type="checkbox"/> Audit Pensijilan Semula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | Klasifikasi : Kecil<br>Standard MS ISO 9001:2008               |                                                                                              | Muka surat 1 drpd 1                                                                                                                                                                            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                |                                                                                              | Tarikh Audit:<br>12 ~ 22hb Jun 2012                                                                                                                                                            |  |
| Organisasi : Universiti Putra Malaysia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                |  |
| <b>Bahagian 1 - Butiran Ketakakuran</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                |  |
| Keperluan :<br>Klausula <b>8.2.3 Pemantauan dan pengukuran proses</b><br>Organisasi hendaklah mengguna pakai kaedah yang bersesuaian bagi pemantauan dan, jika berkenaan, pengukuran proses dalam sistem pengurusan kualiti. Kaedah ini hendaklah menunjukkan keupayaan proses itu mencapai keputusan yang dirancang. Apabila keputusan yang dirancang tidak tercapai, pembedaan dan tindakan pembedaan hendaklah diambil, jika sesuai.                                                                                                                                                        |  |                                                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                |  |
| Penemuan :<br>Pihak pengurusan tidak memastikan keberkesanan kaedah pemantauan ke atas peralatan-peralatan makmal bagi tujuan penyelidikan berkesan seperti yang dirancang. Ini mengakibatkan pemantauan yang dilaksanakan di Institut Penyelidikan produk halal – makmal inovasi – tidak bertepatan dengan hasil penyemakan yang telah dikeluarkan melalui :<br>1- SOK / LAB / SS02 / PKM ( tarikh: 17.4.2012 ) senarai semak pemeriksaan pengurusan dan keselamatan makmal/bengkel 2- SOK / LAB / SS01 / PEMATUHAN. ( tarikh 23.2.2012 ) senarai semak pematuhan keselamatan makmal/bengkel. |  |                                                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                |  |
| Bukti Penemuan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Water activity meter ( PAWKIT ) no siri alat : WA 99163 ( tidak diselenggara )</li> <li>2- Water activity meter ( AQUA LAB ) no siri alat : 01079484 B. ( tidak diselenggara )</li> <li>3- Water activity verification, 3 kotak ( tidak dilupuskan selepas tamat tempoh pada tahun 2008 )</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                |  |
| Juruaudit : <i>Mohd Shazwan Ariff Bin Mohamad Kashim</i><br>( Mohd Shazwan Ariff bin Mohamad Kashim )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | Wakil Organisasi                                               |                                                                                              | <br><b>DATO' WAN ZAMAN BIN WAN OMAR</b><br>( PENDAFTAR )<br>UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA<br>43400 UPM SERDANG |  |
| <b>Bahagian 2 - Keputusan hasil penyiasatan dan pengenpastian punca</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                |  |
| Wakil Organisasi : _____<br>( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                |  |
| <b>Bahagian 3 – Pelan Tindakan Pembedaan termasuk tarikh pelaksanaan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                |  |
| Wakil Organisasi : _____ Diterima oleh : _____<br>( ) ( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |                                                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                |  |
| <b>Bahagian 4 – Verifikasi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                |  |
| Disemak oleh : _____<br>( )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                | Penutupan NCR : <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak<br>Tarikh : _____ |                                                                                                                                                                                                |  |

| PELUANG PENAMBAHBAIKAN |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                            |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Klausa                 | Butiran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Komen terhadap tindakan yang telah diambil |
|                        | <p><b>Pusat Islam</b></p> <p><b>6.2.2 ( c )</b> Keberkesanan latihan bagi pegawai masjid termasuklah bilal yang bertugas masih belum dinilai dari semasa ke semasa.</p> <p><b>7.4.1</b> Penilaian ke atas penceramah bagi kuliah maghrib – isya' telah dilaksanakan secara rumusan, ini boleh mengakibatkan penilaian yang dibuat hanya secara umum dan bukannya secara terperinci, iaitu selepas selesai kuliah maghrib-isyah' diberikan</p> <p><b>8.5.2</b> Terdapat aduan yang diterima pada tahun 2011 belum diambil tindakan sewajarnya.</p> <p>Contoh: PTU / C / 005 / 2011 ( tarikh: 4.10.2011 )</p> <p><b>7.5.1</b> Pihak pengurusan Masjid belum mengenalpasti kaedah untuk memastikan samada penceramah jemputan adalah kompeten untuk menjadi imam fardhu atau sebaliknya.</p> <p><b>Bahagian Keselamatan</b></p> <p><b>8.2.4</b> Laporan yang dicatatkan hasil rondaan dan pemantauan oleh pengawal kseselamatan boleh ditambahbaik dengan mencatatkan dapatan sebenar yang diperolehi ketika melaksanakan tugas.</p> <p><b>7.5.1 ( b )</b> Jadual khusus bagi pengawal keselamatan masih belum dilaksanakan secara terperinci.</p> <p>Contoh: waktu padat dan sibuk</p> |                                            |

| PELUANG PENAMBAHBAIKAN (setelah pembetulan) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                            |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Klausa                                      | Butiran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Komen terhadap tindakan yang telah diambil |
| 4.2.3                                       | <p><u>Kawalan Dokumen</u><br/>Sistem baru PNK sedang dijalankan serentak dengan sistem KMSKN (sistem yang sediaada). Prosedur UPM/PU/PS/003 dikenalpasti untuk proses penambahbaikan, untuk menerangkan mengenai sistem PNK apabila ianya digunakan sepenuhnya nanti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                            |
| 8.2.4                                       | <p><u>Pemantauan dan pengukuran produk</u><br/>Jumlah jam kredit bergraduasi bagi kemasukan sesi 2008/2009 (program 3 tahun pengajian) adalah 108. Terdapat peralihan modul bermula sesi 2009/2010, dengan jam kredit 125. Apabila semakan kredit bergraduasi dibuat, modul sistem baru telah digunakan namun skema yang digunakan adalah berdasarkan kepada mengikut tahun kemasukan pelajar. Catatan mengenai tahun kemasukan dan jumlah sebenar kredit bergraduasi boleh dinyatakan dengan jelas untuk mengelakkan sebarang kekeliruan yang berpotensi untuk berlaku.</p> |                                            |
| 7.5.1                                       | <p><u>Kawalan Pengeluaran Dan Penyediaan Perkhidmatan</u><br/>Diperhatikan Ketua Pengawas mengambil tandatangan pelajar semasa peperiksaan sedang dijalankan, ini mungkin mengganggu konsentrasi pelajar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                            |
| 8.2.3 & 8.5.2                               | <p><u>Pemantauan dan pengukuran proses &amp; Tindakan pembetulan</u><br/>Didapati pencapaian penilaian tesis jauh di bawah target untuk tahun 2011, kemungkinan tindakan pembetulan yang diambil tidak begitu efektif.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                            |

Juruait: Fauziah Sulaiman

Tarikh: 22.06.2012

| PELUANG PENAMBAHBAIKKAN |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                            |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Klausa                  | Butiran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Komen terhadap tindakan yang telah diambil |
| 7.5.2                   | <p><b>Penesahan proses bagi pengeluaran dan penediaan perkhidmatan.</b></p> <p>Laporan progres pesakit yang direkod Pelajar Veterinar perlu disahkan oleh Pegawai Veterina secara konsisten.</p>                                                                                                                                              |                                            |
| 7.6                     | <p><b>Kawalan peralatan pemantauan dan pengukuran.</b></p> <p>Senarai peralatan/ ubatan perlu diwujudkan dan disahkan pemeriksaan bagi memastikan ianya mencukupi/lengkap/bersih/ komplen untuk tujuan keperluan dalam panggilan</p> <p>Unit Haiwan Besar- ' Treatment Bag for Equine</p> <p>Di Pusat Kesihatan Universiti- Bag Kecemasan</p> |                                            |
| 8.4                     | <p><b>Analisa data.</b></p> <p>Data bagi penolakan specimen yang direkodkan adalah lebih efektif jika dibuat tindakan pembetulan agar sebab penolakan tidak berulang.</p>                                                                                                                                                                     |                                            |
| 7.5.1                   | <p><b>Pengesahan pengeluaran dan penediaan perkhidmatan.</b></p> <p>Pemantauan laporan dos bulanan bagi pekerja radiasi di Hospital Veterinar perlu diteruskan agar kesihatan pekerja sinaran terjamin.</p>                                                                                                                                   |                                            |

| PELUANG PENAMBAHBAIKKAN |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                            |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Klausa                  | Butiran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Komen terhadap tindakan yang telah diambil |
| 7.1                     | <b><u>Perancangan Realisasi Perkhidmatan</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                            |
| 7.1a)                   | Objektif kualiti yang ditentukan dalam pemantauan perkhidmatan sumber luar (PJSD) bagi Kolej Serumpun perlu disemak untuk menunjukkan kecenderungan memenuhi keperluan pelajar dalam masa yang berkesan. (contoh : mengambil tindakan aduan kerosakan dalam masa 48 jam).                                                                                                                                                       |                                            |
| 7.1 c)                  | Kerja-kerja penyenggaraan di Kolej Serumpun dilakukan oleh perkhidmatan sumber PJSD. Diperhatikan, perancangan untuk melaksanakan kerja-kerja penyenggaraan dan "preventive maintenance" di kolej-kolej sewaktu cuti semesti kurang jelas. Kaedah komunikasi di antara pihak kolej dan PJSD bagi tujuan tersebut untuk memastikan liputan kerja adalah mengikut kontrak belum ditentukan dengan berkesan. (contoh di Kolej 15). |                                            |
| 8.2.1/8.5               | <b><u>Penambahbaikan</u></b><br><br>Kajian Kepuasan Pelajar/Pelanggan telah dijalankan di Kolej Tun Dr Ismail untuk sesi semester yang lepas. Analisa hasil kajian telah dijalankan dan cadangan/aduan telah dikenalpasti. Namun diperhatikan sehingga tarikh audit, mesyuarat untuk semakan kajian belum diadakan untuk membincangkan tindakan yang akan dan perlu diambil.                                                    |                                            |
| 8.5.1                   | <b><u>Penambahbaikan Berterusan</u></b><br><br>Diperhatikan terdapat banyak penggunaan borang-borang pemantauan kerja ke atas kontraktor yang dilantik yang boleh disemak "format" supaya lebih berkesan dari segi kos dan penggunaan.                                                                                                                                                                                          |                                            |

Rujukan fail : QM/6-262 (QU00510001)

| PELUANG PENAMBAHBAIKKAN |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                            |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Klausa                  | Butiran                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Komen terhadap tindakan yang telah diambil |
| 4.2.3                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kawalan terhadap dokumen iaitu dari segi identifikasi dan status pindaannya masih perlu ditingkatkan. Contoh: Terdapat dua versi borang rangka kursus SSK 3000.</li> <li>2. Bukan kesemua rangka kursus/syllabus dikemaskini dalam system SMP. BBL 3401,</li> </ol> |                                            |
| 4.2.4                   | Rangka kursus/syllabus bagi BBM 5989 dan BBK 5989 tidak dapat diperolehi semasa audit.                                                                                                                                                                                                                        |                                            |
| 8.2.4                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kertas peperiksaan Akhir disediakan dan disahkan oleh pihak yang sama. Fakulti Alam Sekitar ESC 5903</li> <li>2. Pengiraan markah bagi laporan akhir adalah tidak tepat. No ID Student: 140805 EMG 3999B Sem 2 2010/2011. Dikira 48/60 dan direkod 54/60</li> </ol> |                                            |

Juruodit: PARIMALA DEVI GANESAN

Tarikh: 12 - 22/06/2012

| PELUANG PENAMBAHBAIKAN (setelah pembetulan) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                            |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Klausa                                      | Butiran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Komen terhadap tindakan yang telah diambil |
| 7.1                                         | <p><b><u>Perancangan Penghasilan Produk</u></b></p> <p>1. Di Taman Pertanian Universiti, kekerapan pembajaan bagi kelapa sawit adalah 3 kali setahun. Bagi tahun 2012, bulan dijadualkan adalah Mach, Julai dan November; manakala, bagi tahun 2011, bulan terakhir baja diberikan adalah bulan Oktober, tempoh antara pembajaan adalah lebih kurang 6 bulan.</p> |                                            |
| 8.2.1                                       | <p><b><u>Kepuasan Pelanggan</u></b></p> <p>2. Di perpustakaan, dalam proses menyediakan borang soal selidik indeks kepuasan pelanggan, perpustakaan tidak mengambilkira perkara perkara seperti:</p> <p>a) "Weightag" kriteria kriteria yang digunakan</p> <p>b) Kepentingan kriteria kriteria berkenaan kepada pelanggan</p> <p>-----Tamat Laporan-----</p>      |                                            |

Juruauit: Chang Boon Ping

Tarikh: 20.06.2012

| PELUANG PENAMBAHBAIKKAN |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                            |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Klausa                  | Butiran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Komen terhadap tindakan yang telah diambil |
| 6.2.2<br>[IBS]          | <p><b>Kekompetenan, latihan dan kesedaran</b></p> <p>Organisasi perlu memastikan bahawa personel yang menjalankan tentukuran atau verifikasi peralatan mempunyai kompetensi yang diperlukan kerana kejituan peralatan yang diverifikasi akan memberi kesan keatas kejituan data yang dihasilkan dari penyelidikan.</p>                                                  |                                            |
| 6.4<br>[IBS]            | <p><b>Persekitaran kerja</b></p> <p>Persekitaran kerja khusus nya makmal dimana bahan kimia dan bahan lain yang berpotensi mendatangkan kemudaratan dilengkapi dengan pancuran kecemasan (emergency shower) untuk mengurangkan kesan kecederaan sekiranya sebarang insiden yang tidak dijangka berlaku.</p>                                                             |                                            |
| 7.4.1<br>[PNC]          | <p><b>Proses pembelian</b></p> <p>Penilaian prestasi penyedia perkhidmatan yang digunapakai adalah berdasarkan pada markah tertinggi dalam skala tertentu. Sebarang penilaian yang realistik perlu mengambil kira atau berdasarkan pada markah penilaian sebenar. ✓</p>                                                                                                 |                                            |
| 7.6<br>[IBS]            | <p><b>Kawalan peralatan pemantauan dan pengukuran</b></p> <p>i] Untuk melaksanakan tentukuran atau verifikasi peralatan dalaman (in-house), pihak makmal berkenaan perlu mewujudkan arahan kerja dan label tentukuran/verifikasi untuk setiap alat yang ditentukur atau diverifikasi.</p>                                                                               |                                            |
| [AS]                    | <p>ii] Laporan tentukuran/verifikasi peralatan yang digunapakai untuk tujuan penyelidikan perlu disimpan mengikut tempoh simpanan dalam Senarai Peralatan Tentukuran.</p> <p>iii] Kekerapan tentukuran/verifikasi peralatan yang sering digunapakai selalu perlu dikaji semula memandangkan kekerapan tentukuran sekarang adalah agak lama iaitu lima tahun sekali.</p> |                                            |
| 8.5.2<br>[IBS]          | <p><b><u>Pemantauan dan pengukuran proses</u></b></p> <p>Mekanisma perlu diwujudkan untuk memantau tarikh luput bahan kimia dan sekiranya bahan berkenaan masih digunapakai untuk tujuan penyelidikan selepas tarikh luput, kualiti bahan berkenaan perlu disahkan melalui proses verifikasi yang boleh menjamin kualiti bahan.</p>                                     |                                            |

Juruodit: Dr Montaj Mustakim



Tarikh: 21 Jun 2012

| PELUANG PENAMBAHBAIKAN |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                            |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Klausa                 | Butiran                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Komen terhadap tindakan yang telah diambil |
| 7.5.1                  | <p><b><u>Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan</u></b></p> <p><b><u>Pejabat IDEC</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk memastikan projek pembangunan applikasi dapat dipantau dengan berkesan, penyediaan Carta Gantt perlu disediakan terlebih dahulu untuk semua pembangunan dan penambahbaikan applikasi.</li> <li>2. Di zon Epsilon, spesifikasi pengawalan suhu dan kelembapan didalam bilik penyimpanan <i>server</i> perlu ditetapkan bagi memastikan peralatan berfungsi dengan baik.</li> </ol> <p><b><u>Pejabat TNC JIDM</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk aktiviti APEEC kriteria bagi pelaksanaan sesuatu projek perlu ditetapkan terlebih dahulu sebelum projek dimulakan bagi memastikan pemantauan dapat dibuat dengan lebih berkesan.</li> </ol> <p><b><u>Pejabat Penerbitan</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semua draf manuskrip yang dipinda dan yang telah diluluskan untuk dicetak perlu ditetapkan tempoh penyimpanannya bagi rujukan masa akan datang.</li> <li>2. Objektif Kualiti bagi aktiviti Penerbitan sukar diukur dan kerana melibatkan proses yang tidak dapat dikawal oleh pihak pengurusan Bahagian Penerbitan</li> </ol> |                                            |
| 7.1                    | <b><u>Perancangan</u></b> Objektif Kualiti JINB perlu ditetapkan dengan lebih konsisten samada peratus pencapaian diukur mengikut Komuniti atau Daerah sebagaimana yang dinyatakan didalam perancangan strategik UPM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                            |
| 8.4                    | <p><b><u>Analisis data</u></b></p> <p><b><u>Pejabat VC</u></b></p> <p>Analisis data bagi aduan perlulah diasingkan diantara aduan aktiviti didalam skop pelaksanaan SPK dan diluar skop bagi menilai keberkesanan pelaksanaan SPK</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                            |
| 8.5.2                  | <p><b><u>Tindakan Pembetulan</u></b></p> <p><b><u>Pejabat VC</u></b></p> <p>Semua aduan yang diterima melalui U-Respond perlu mengenalpasti punca masalah dengan menggunakan pendekatan 5WHY atau Carta Ishikawa sebelum mengambil Tindakan Pembetulan bagi memastikan masalah <b>TIDAK BERULANG</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                            |