


SULIT

	<p>SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD. JABATAN PENSIJILAN SISTEM PENGURUSAN Blok 4, Kompleks SIRIM, No.1, Persiaran Dato' Menteri, Seksyen 2, 40700 Shah Alam, Selangor Darul Ehsan</p>	<p>No Fail : QU00510001 (QM/6-262)</p>
	<p>SISTEM PENGURUSAN KUALITI LAPORAN AUDIT PEMANTAUAN</p>	

ORGANISASI : UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

ALAMAT LOKASI UTAMA YANG DIAUDIT
 (Untuk pensijilan berkelompok, senarai lokasi tambahan adalah seperti dilampirkan):

43400 Serdang
 Selangor Darul Ehsan
 Malaysia

NOMBOR PENSIJILAN : AR 2020

STANDARD : ISO 9001:2008

TARIKH AUDIT : 18 – 29 Ogos 2014 / 35 hari auditor

TARIKH AUDIT YANG LEPAS : 13 – 17 Mei 2013

SKOP PENSIJILAN :

PERKHIDMATAN PENGAJIAN PENDIDIKAN DI PERINGKAT TERTIARI, PENGURUSAN DAN PELAKSANAAN PENYELIDIKAN, PERHUBUNGAN INDUSTRI DAN MASYARAKAT, PENGURUSAN PEMBANGUNAN PELAJAR DAN ALUMNI, DAN PERKHIDMATAN KORPORAT

PASUKAN AUDIT :	1) Mohamad Rafidi bin Mat Dahan	Ketua Juruaudit
	2) Parimala Devi	Juruaudit
	3) Suri Yati binti Amran	Juruaudit
	4) Dr. Montaj bin Mustakim	Juruaudit
	5) Mohd Shazwan Ariff	Juruaudit

BILANGAN ANGGOTAKERJA (yang berkaitan dengan skop pensijilan) : 6152

Laporan oleh Ketua Pasukan Audit

Nama : MOHAMAD RAFIDI BIN MAT DAHAN

Tandatangan :

Tarikh : 29 Ogos 2014



Pengesahan daripada Wakil Pengurusan organisasi

Nama : **DATO' WAN AZMAN WAN OMAR**
 Wakil Pengurusan

Tandatangan :

Tarikh : 29 Ogos 2014

Universiti Putra Malaysia

Rancangan Audit dan lampiran berikut adalah sebahagian daripada laporan ini :

Laporan Ketakakuran (NCR)

Peluang Penambahbaikan (OFI)

Senarai Lokasi Tambahan

Tandakan (✓) yang berkenaan

Laporan disemak oleh :

(Juruaudit Kanan/ Ketua)

Tarikh

LAPORAN AUDIT PEMANTAUAN

1. PINDAAN KETARA DALAM SISTEM PENGURUSAN KUALITI ORGANISASI:

- Perlantikan YBhg. Prof. Datuk Dr. Mad Nasir Shamsudin sebagai Timb. Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa), UPM berkuatkuasa 1 Disember 2013
- Perlantikan Prof. Dr. Mohd Azmi Mohd Lila sebagai Timb. Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi), UPM berkuatkuasa 1 Januari 2014.
- Perubahan nama beberapa Pusat Tanggungjawab (PTJ) di dalam skop pensijilan

2. **RUJUKAN MANUAL (termasuk nombor pindaan) :** Semakan: 08, Isu: 02, Tarikh: 11 Ogos 2014

3. RINGKASAN TINDAKAN YANG TELAH DIAMBIL KE ATAS KETAKAKURAN YANG DIKENALPASTI PADA AUDIT TERDAHULU (Senaraikan perincian laporan ketakakuran dan status di Lampiran 1)

1 laporan ketakakuran kecil dan peluang-peluang penambahbaikan telah disemak, tindakan didapati memuaskan dan diterima.

4. PENGGUNAAN LOGO PENSIJILAN / AKREDITASI :

Tidak digunakan

Digunakan; tidak diterima

Digunakan; diterima

(penggunaan logo di salah satu PTJ tidak mengikut garis panduan. Rujuk OFI)

5. KOMEN PENEMUAN :

5.1 Kajian semula pengurusan :

Semakan telah dibuat terhadap mesyuarat kajian semula pengurusan (MKSP) kali ke-4 yang diadakan pada 22 Mei 2014 yang telah dipengerusikan oleh Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa) UPM. Mesyuarat telah mengambil kira dan membincangkan dengan secukupnya keperluan input dan output mengikut keperluan klausa 5.6.2 dan 5.6.3 standard ISO 9001. Hasil mesyuarat tersebut meliputi perbincangan mengenai peningkatan keberkesanan sistem pengurusan kualiti organisasi, penambahbaikan terhadap perkhidmatan, dan sumber-sumber yang diperlukan. Hasil analisa data yang terperinci bagi mengukur pencapaian sistem pengurusan kualiti juga telah dibentangkan di dalam mesyuarat ini.

5.2 Keberkesanan audit dalaman :

Semakan telah dibuat terhadap sesi terkini audit dalaman yang diadakan sepanjang 2 minggu antara 31 Mac hingga 24 April 2014. Pasukan juruaudit dibahagikan kepada 6 kumpulan yang terdiri dari juruaudit yang terlatih dan berpengalaman. Rangkuman audit dilihat mencukupi yang mana meliputi kesemua proses-proses utama yang dipersijilkan, melibatkan skop pengurusan, prasiswazah dan pascasiswazah, penyelidikan dan inovasi, sokongan dan operasi perkhidmatan. Dapatan hasil daripada audit dalaman tersebut, sebanyak 186 ketakakuran dan 196 peluang penambahbaikan direkodkan. Buat masa ini, hanya sebahagian daripada laporan penemuan yang telah ditutup (56 laporan ketakakuran). Pemahaman dan pelaksanaan mengenalpasti punca, pembedulan dan tindakan pembedulan adalah memuaskan.

LAPORAN AUDIT PEMANTAUAN

5.3 Pengendalian aduan pelanggan:

Pengurusan aduan pelanggan berpusat di Pejabat Pemasaran dan Komunikasi, menggunakan sistem U-Respons. Bagi tempoh April 2013 hingga April 2014, terdapat 343 aduan pelanggan direkodkan. Pengendalian aduan di dapati memuaskan, berdasarkan prosedur yang ditetapkan. Analisa aduan juga diwujudkan bagi tujuan penambahbaikan.

Dari segi kajian kepuasan pelanggan pula, ianya dibuat setiap tahun melalui kaedah soal selidik. Data yang diperolehi juga telah dianalisa dan dibentangkan kepada pihak pengurusan universiti. Kekakangan yang dihadapi ialah dari segi jumlah respon yang boleh ditingkatkan, dan usaha kearah itu dilihat sedang dilakukan.

5.4 Peningkatan berterusan:

Penambahbaikan di peringkat pusat-pusat tanggungjawab diusul dan dilaksanakan secara berterusan melibatkan peningkatan kecekapan dan keberkesanan proses, serta peningkatan kompetensi kakitangan. Sistem-sistem maklumat sentiasa dikemaskini bagi mencapai kualiti perkhidmatan selain dari penambahbaikan infrastruktur universiti. UPM juga telah berjaya melepasi audit peringkat ke-2 bagi sistem pngurusan alam sekitar pada Jun 2014.

5.5 Perbandingan berguna dengan keputusan audit yang lepas:

Terdapat empat (4) laporan ketakakuran kecil dan beberapa peluang-peluang penambahbaikan direkodkan pada audit kali atas keperluan/sampel-sampel yang berbeza berbanding audit terdahulu.

6. LAPORAN KETAKAKURAN :

Jumlah Ketakakuran Kecil (minor NCR) : 4 Senarai : PD-1, PD-2, DMM-1 & DMM-2

Jumlah Ketakakuran Besar (major NCR) : - Senarai : -

Kumpulan Ketakakuran Kecil yang membawa kepada Ketakakuran Besar : -

7. ISU-ISU YANG TIDAK DAPAT DISELESAIKAN, JIKA DIKENALPASTI :

Tiada

LAPORAN AUDIT PEMANTAUAN

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

Dirumuskan bahawa pelaksanaan dan penyenggaraan SPK di UPM terus diwujudkan dan dilaksanakan berasaskan keperluan standard. Berdasarkan sampel yang dipilih, proses utama pengajaran dan pembelajaran di dapati secara umumnya dijalankan dalam terkawal mengikut tatacara yang ditetapkan pihak universiti. Komitmen dan penglibatan yang baik telah ditunjukkan oleh anggotakerja di semua peringkat, dan kesungguhan pengurusan untuk melaksana dan menambahbaik SPK adalah ketara.

Tiada sebarang isu yang dibangkitkan oleh pihak juruaudit berkaitan dengan keperluan-keperluan asas SPK, contohnya perlaksanaan semakan pengurusan, audit dalaman dan kepuasan pelanggan. Namun perhatian perlu diberikan terhadap laporan-laporan ketakakuran dan peluang-peluang penambahbaikan yang dilaporkan.

9. 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 :
- Audit di lokasi terhadap keperluan berikut termasuk verifikasi terhadap tindakan pembetulan :
- Verifikasi terhadap tindakan pembetulan di luar lokasi audit. Bukti pelaksanaan tindakan pembetulan hendaklah dikemukakan untuk verifikasi.

* Jenis pindaan :
(sekiranya berkaitan) Pertukaran nama beberapa Pusat Tanggungjawab dalam senarai Annex pensijilan UPM

- Penggantungan pensijilan. Audit semula perlu dijalankan sebelum pengesyoran untuk menarik penggantungan yang telah dibuat.
- Penarikan balik 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 ditankbalik.*
 - Jika terdapat sebarang isu yang tidak dapat diselesaikan pada akhir audit, ia akan dibawa kepada perhatian pengurusan SIRIM QAS Intl untuk resolusi. Pelanggan akan diberitahu secara bertulis keputusan itu dalam tempoh dua minggu dari tarikh laporan ini*

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 PEMANTAUAN

RINGKASAN MENGIKUT FUNGSI/JABATAN/LOKASI/PROSES/TAPAK PROJEK

No Fail : QM/6-262

ISO 9001 : 2008		Keperluan yang diaudit	FUNGSI/JABATAN/LOKASI/PROSES/TAPAK PROJEK									LAPO-RAN KETAK- AKURAN		
			Pengurusan/Kualiti	P&P (Pra-siswazah & Siswazah)	Jaringan Industri & Masyarakat	Penyelidikan & Inovasi	Hal Ehwal Pelajar & Alumni	BURSAR	Pejabat Pendaftar	Pembangunan & Pengurusan Aset	Perkhidmatan Kolej	Major	Minor	
4. Sistem Pengurusan Kualiti														
4.1	Keperluan Am	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
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	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	0/1	0	1	
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	✓						✓	0/1			0	1	
7.5	Pengeluaran Dan Penyediaan Perkhidmatan	✓	✓	0/1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	0	1	
7.6	Kawalan Peralatan Pemantauan dan Pengukuran	✓	✓	0/1								0	1	
8. Pengukuran, Analisis dan Penambahbaikan														
8.1	Am	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
8.2	Pemantauan Dan Pengukuran	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
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	0	0	0	0	0	0	0	
	Ketakakuran Kecil	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	
												0	4	

Catatan:

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

**APENDIK 1 :
VERIFIKASI KEATAS LAPORAN KETAKAKURAN YANG DIKELUARKAN PADA AUDIT TERDAHULU**

No Fail : QM/6-262

No.	No Rujukan Laporan Ketakakuran	Bukti yang dilihat bagi pelaksanaan tindakan pembedulan	Keberkesanan tindakan pembedulan (Y/T)	Ulasan
1.	TSI-1	Surat edaran kepada PTJ berkaitan gre kursus Latihan Industri, Senarai Semak Kemasukan Gred Latihan Industri, rekod laporan pemeriksaan pengurusan dan keselamatan makmal bengkel, dan bukti semakan prosedur skop pengurusan KKP/pengurusan makmal.	Y	-

Nota :
Jika tindakan pembedulan tidak dilaksanakan dengan berkesan, Laporan Ketakakuran baru akan dikeluarkan semula dan rekodkan di ruangan "Ulasan".



Nama Juruaudit: _____

Tarikh: 29/8/2014

SENARAI LOKASI TAMBAHAN

File No. : QU00510001 (QM/6-262)

No.	Lokasi dan Alamat	Skop Pensijilan (sekiranya berbeza daripada lokasi utama)	Bilangan Kakitangan	Diaudit / Tidak diaudit
1.	Site 2: Universiti Putra Malaysia Kampus Bintulu Jalan Nyaban 97008 Bintulu Sarawak	Seperti di lokasi utama	303	Tidak diaudit


SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD.

No. Fail: QM/6 – 262 Jenis Audit : <input type="checkbox"/> Audit Pensiilan Peringkat 2 <input checked="" type="checkbox"/> Audit Pemantauan <input type="checkbox"/> Audit Pensijilan Semula	<p style="text-align: center;">LAPORAN KETAKAKURAN (NONCONFORMITY REPORT)</p> <p style="text-align: center;">Klasifikasi : Kecil/Besar</p> <p>Standard : ISO 9001:2008</p>	No : PD - 2 Mukasurat 1 drpd 1 Tarikh audit: 28.08.2014
Organisasi : Universiti Putra Malaysia		
<p>Bahagian 1 - Butiran Ketakakuran</p> <p>Keperluan : MS ISO 9001:2008 7.6 Kawalan peralatan pemantauan dan pengukuran "Organisasi hendaklah menentukan pemantauan dan pengukuran yang akan dijalankan serta peralatan pemantauan dan pengukuran yang diperlukan bagi menyediakan bukti keakuran produk kepada keperluan yang telah ditentukan. Organisasi hendaklah mewujudkan proses bagi memastikan pemantauan dan pengukuran boleh dijalankan dan dijalankan dengan cara yang tekal dengan keperluan pemantauan serta pengukuran."</p> <p>Penemuan : Pihak Organisasi tidak memantau dan mengesahkan penentukuran/verifikasi dalaman dijalankan dengan konsisten.</p> <p>Bukti Penemuan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Fakulti Sains dan Teknologi Makanan - Makmal Lemak & Minyak <ul style="list-style-type: none"> Didapati balance Sartorius Secure 224-15 N/S – 28808020 tidak disenaraikan untuk tentukuran. Tarikh luput kalibrasi adalah 26/12/13 Senarai peralatan yang tidak dihantar untuk penentukuran masih belum dikemaskini dan disenaraikan bagi verifikasi dalaman. Laporan verifikasi yang terakhir telah dijalankan pada 23/11/13 Institut Biosains - Marine Biotech – Makmal Kualiti Air <ul style="list-style-type: none"> Didapati Digital thermometer DT200 S/N: 135753 yang digunapada tidak disenaraikan untuk tentukuran. Tarikh luput kalibrasi adalah 13/6/13. Electronic Balance S/N: 03-20H yang tidak dihantar untuk penentukuran luaran masih belum dikemaskini dan disenaraikan bagi verifikasi dalaman. <p>Juruaudit : <u>o/b! </u> Wakil Organisasi : <u></u> (PARIMALA DEVI GANESAN) (DATO' WAN AZMAN WAN OMAR, Wakil Pengurusan Universiti Putra Malaysia)</p>		
<p>Bahagian 2 - Keputusan hasil penyiasatan dan pengenalpastian punca</p> <p>Wakil Organisasi : _____ (_____)</p>		
<p>Bahagian 3 – Pembetulan, sekiranya berkenaan dan Pelan Tindakan Pembetulan termasuk tarikh pelaksanaan</p> <p>Wakil Organisasi : _____ Diterima oleh : _____ (_____) (_____)</p>		
<p>Bahagian 4 – Verifikasi (untuk diisi oleh Juruaudit)</p>		
Disemak oleh : _____ (_____)	Penutupan NCR : <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak Tarikh : _____	

SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD.

No. Fail: QU00510001[QM/6-262] Jenis Audit : <input type="checkbox"/> Audit Pensiilan Peringkat 2 <input checked="" type="checkbox"/> Audit Pemantauan <input type="checkbox"/> Audit Pensijilan Semula	LAPORAN KETAKAKURAN (NONCONFORMITY REPORT) Klasifikasi : Kecil/Besar Standard : ISO 9001:2008	No. : DMM-1 Mukasurat 1 drpd 1 Tarikh audit:21,25,26,28 & 29/8/2014
Organisasi : Universiti Putra Malaysia		
Bahagian 1 - Butiran Ketakakuran		
Keperluan : Klausula 7.4.1 – Organisasi hendaklah menilai dan memilih pembekal berasaskan keupayaan mereka membekal produk selaras dengan keperluan organisasi. Kriteria pemilihan, penilaian dan penilaian semula hendaklah diwujudkan. Rekod keputusan penilaian dan apa-apa tindakan yang diperlukan yang berbangkit daripada penilaian itu hendaklah diselenggarakan.		
Penemuan : Penemuan audit mendapati proses penilaian prestasi pembekal khusus nya perkhidmatan tidak dilaksanakan keatas syarikat yang telah menyediakan perkhidmatan. (Pejabat Pendaftar)		
Bukti Penemuan : Nama anak syarikat – UPM Holdings 1) Kursus Becoming a Talented Manager; Tarikh kursus – 7 hingga 9hb Januari 2014 2) Kursus Communication Skills; Tarikh kursus – 21 hingga 22hb Januari 2014 3) Kursus Fasilitation Skills; Tarikh kursus – 11 hingga 12hb Februari 2014		
Juruaudit: <u>Montaj</u> (Dr Montaj Mustakim)	Wakil Organisasi :	 (DATO' WAN AZMAN WAN OMAR) Wakil Pengurusan Universiti Putra Malaysia
Bahagian 2 - Keputusan hasil penyiasatan dan pengenalpastian punca		
Wakil Organisasi : _____ (_____)		
Bahagian 3 – Pembetulan, sekiranya berkenaan dan Pelan Tindakan Pembetulan termasuk tarikh pelaksanaan		
Wakil Organisasi : _____ (_____)		
Diterima oleh : _____ (_____)		
Bahagian 4 – Verifikasi (untuk diisi oleh Juruaudit)		
Disemak oleh : _____ (_____)	Penutupan NCR : <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak Tarikh : _____	

SIRIM QAS INTERNATIONAL SDN. BHD.

No. Fail: QU00510001[QM/6-262] Jenis Audit : <input type="checkbox"/> Audit Pensiilan Peringkat 2 <input checked="" type="checkbox"/> Audit Pemantauan <input type="checkbox"/> Audit Pensijilan Semula	LAPORAN KETAKAKURAN (NONCONFORMITY REPORT) Klasifikasi : Kecil/Besar Standard : ISO 9001:2008	No. : DMM-2 Mukasurat 1 drpd 1 Tarikh audit: 21,25,26,28 & 28/8/ 2014
Organisasi : Universiti Putra Malaysia		
Bahagian 1 - Butiran Ketakakuran		
Keperluan : Klausa 7.5.1 (e) – Organisasi hendaklah merancang dan melaksanakan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan dibawah keadaan terkawal. Keadaan terkawal hendaklah termasuk, jika berkenaan pelaksanaan pemantauan dan pengukuran.		
Penemuan : Penemuan mendapati kertas soalan peperiksaan, skema jawapan, borang rangka kursus dan rancangan pengajaran [RP] dan sampel kertas jawapan tidak diselenggara dan disimpan dalam Fail Kursus seperti yang diwajibkan dalam klausa 5, prosedur UPM/PU/P013 dan prosedur UPM/PU/S/P005. (Fakulti Kejuruteraan)		
Bukti Penemuan : Kod kursus : EMM5702 – Advanced Manufacturing Technology and Processes Peperiksaan Akhir – Semester 2, Sesi 2012/2013 Tarikh peperiksaan – 12 June 2014.		
Juruaudit: <u>Montaj</u> (Dr Montaj Mustakim)	Wakil Organisasi :  (DATO' WAN AZMAN WAN OMAR) Wakil Pengurusan Universiti Putra Malaysia	
Bahagian 2 - Keputusan hasil penyiasatan dan pengenalpastian punca		
Wakil Organisasi : _____ (_____)		
Bahagian 3 – Pembetulan, sekiranya berkenaan dan Pelan Tindakan Pembetulan termasuk tarikh pelaksanaan		
Wakil Organisasi : _____ Diterima oleh : _____ (_____) (_____)		
Bahagian 4 – Verifikasi (untuk diisi oleh Juruaudit)		
Disemak oleh : _____ (_____)	Penutupan NCR : <input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak Tarikh : _____	

PELUANG PENAMBAHBAIKAN		
Klausa	Butiran	Komen terhadap tindakan yang telah diambil
6.3	<p>Prasarana</p> <p>Secara amnya penyelenggaraan kolej telah dilaksanakan mengikut keperluan prosedur namun terdapat beberapa perkara yang sukar dipastikan dari segi pematuhan penuh terhadap keperluan yang dinyatakan didalam kontrak(antara UPM dan vendor yang menjalankan operasi kolej). Rujuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengecat bangunan(<i>major painting</i>) setiap 5 tahun. Rekod menunjukkan blok kolej telah dicat secara keseluruhan hanya pada 2006. • Pertukaran tilam setiap 8 tahun. Rekod hanya menunjukkan tilam yang ditukar berperingkat mengikut aduan-aduan pelajar yang diterima. • Semburan serangga dan nyamuk setiap 6 bulan. Rekod menunjukkan semburan dibuat pada Sept 2013 dan terkini pada Ogos 2014. <p>Isu ini telah dipanjangkan kepada pengurusan atasan dan sedang dalam semakan. (Rujuk Kolej 14)</p>	
7.5.4	<p>Kawalan Harta Pelanggan</p> <p>Polisi bagi mengawal dokumen yang mengandungi maklumat pelanggan mungkin boleh dipertekankan bagi mengelakkan penyalahgunaan dokumen tersebut. Contoh: salinan kad pengenalan (Rujuk Sekolah Pengajian Siswazah, Pejabat Bendahari, FRSB)</p>	
8.5.2	<p>Tindakan Pembetulan</p> <p>Aduan pelanggan telah dikendalikan secara keseluruhan dengan menggunakan sistem U-Respons. Walaupun begitu pemantauan oleh pihak penyelaras mungkin boleh ditingkatkan dalam memastikan PTJ berkaitan dapat mengenalpasti tindakan pembetulan dengan terperinci bagi aduan-aduan yang sah.</p>	

PELUANG PENAMBAHBAIKKAN		
Klausa	Butiran	Komen terhadap tindakan yang telah diambil
7.5.1	<p><u>Fakulti Sains dan Teknologi Makanan</u></p> <p>1. Justifikasi bagi sebarang penambahan/pengurangan markah perlu direkodkan dengan jelas. Contoh: Project Result (Master of Food Technology) Matrik No: GS 35023 Penilaian kategori Effort (30%) - 20% (raw data yang dinyatakan pada <i>evaluation form of project report</i>) telah ditukar kepada 22% (<i>Final Result</i>)</p> <p>2. Didapati rangka kursus dan rancangan pengajaran bagi subjek FST 5602 tidak disahkan oleh penyelarasan/ketua jabatan/ketua program dimana didapati penilaian markah peperiksaan akhir telah diubah dari 30% (silibus) kepada 20% (Rangka Kursus).</p>	
7.5.1	<p><u>Institut Kajian Dasar Pertanian & Makanan</u></p> <p>Bukti pelaksanaan Peperiksaan Komprehensif CE – penulisan (written) boleh dikekalkan didalam fail pelajar bagi verifikasi dalaman dan luaran.</p> <p>Contoh: markah/gred tidak dinyatakan dengan jelas dalam borang keputusan peperiksaan komprehensif bagi pelajar GS30533 – CE pada 13/5/13 serta tiada bukti pelaksanaan (soalan/hasil)</p>	
5.5.3	<p><u>Institut Pengajian Sains Sosial</u></p> <p>Didapati SGS agak lambat dalam memberikan makluman/Surat keputusan bagi permohonan penundahan keputusan. Contoh: surat makluman/keputusan bagi permohonan penundahan menduduki peperiksaan CE (GS32794) bertarikh 9/6/14 hanya diperolehi dari SGS pada hari audit.</p>	
7.5.1	<p>Prosedur pelaporan pelaksanaan dan verifikasi laporan geran luar boleh dikaji semula agar pelaksanaannya adalah selaras dengan kehendak kontrak/penaja.</p>	

PELUANG PENAMBAHBAIKKAN		
Klausa	Butiran	Komen terhadap tindakan yang telah diambil
4.2.4 [Perubatan & Sains Kesihatan]	<p>Kawalan rekod</p> <p>Proses kawalan rekod perlu disemak dan dikajisemula memandangkan terdapat sebilangan rekod khusus nya rekod penilaian pengajaran pensyarah tidak diselenggara. Contoh: Kod kursus: SPK 3937-1 ID Pensyarah: A03383; A04005; A04116 & A04026</p>	
7.4.1 [Pejabat Pendaftar]	<p>Proses pembelian [penilaian prestasi]</p> <p>Penilaian pegawai psikologi perlu dilaksanakan secara berterusan memandangkan kali terakhir ia dilaksanakan adalah pada tahun 2012.</p>	
7.5.1(e) [Pejabat Pendaftar]	<p>Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan</p> <p>i) Proses penyerahan tugas perlu dikemaskini memandangkan terdapat kes dimana pemantauan status kemajuan/program kaunseling tidak dipantau secara berterusan khusus nya apabila berlaku pertukaran kaunselor.</p> <p>ii) Fail peribadi pelanggan perlu diselenggara dari semasa kesemasa memandangkan terdapat fail pelanggan yang tidak dikemaskini bagi tempoh masa yang lama.</p>	
[Perubatan & Sains Kesihatan]	<p>iii) Penilaian hasil pembelajaran dinilai berdasarkan cognitive(C4), phsycomotor (P4), affective (A3) dan critical thinking problem solving (CTPS). Hasil penilaian khusus nya berdasarkan setiap keperluan diatas boleh diperjelaskan secara khusus dalam laporan hasil penilaian pembelajaran.</p>	
8.2.3 [FKMP]	<p>Pemantauan dan pengukuran kursus</p> <p>Pemantauan kehadiran pelajar dipantau melalui Borang Kehadiran Kuliah/Amali. Namun begitu terdapat kes dimana ketidakhadiran pelajar melebihi 50 peratus dan telah diberi laluan untuk menduduki peperiksaan akhir. Contoh Kod kursus: EMM5702 [Kursus Wajib].</p>	

PELUANG PENAMBAHBAIKAN		
Klausa	Butiran	Komen terhadap tindakan yang telah diambil
8.2.1	<p><u>Pusat Islam Universiti – PIU -</u></p> <p>Borang soal selidik kajian kepuasan pelanggan telah dibuat, walau bagaimanapun pihak pengurusan boleh menambahbaik dari segi :</p> <ul style="list-style-type: none"> a- Soalan berkaitan dengan bacaan imam bertugas b- Tindakan yang perlu diambil hasil cadangan, komen yang diberikan. c- Maklumbalas dibuka kepada jemaah masjid dan bukan hanya tertumpu kepada PTJ di UPM. 	
4.2.1	<p><u>Taman Pertanian Universiti</u></p> <p>Pihak pengurusan TPU boleh melihat semula proses kerja berkaitan aktiviti sokongan pengajaran dan pembelajaran bersama fakulti, ini kerana proses kerja yang ada buat masa ini tidak menggambarkan pelaksanaan sebenar oleh TPU.</p>	
5.4.1	<p>Terdapat objektif kualiti yang masih belum diukur oleh pihak TPU.</p> <p>Contoh : permohonan akan dimaklumkan dalam tempoh 3 hari bekerja sebelum tarikh penggunaan.</p>	
7.5.1	<p><u>Pembangunan & Pengurusan Aset</u></p> <p>Terdapat 1 kereta yang belum diselenggara mengikut keperluan yang ditetapkan. Tarikh terakhir diselenggara adalah pada 22.6.2013. Contoh : Waja BKE 5463.</p>	
4.2.4	<p>Perekodan terhadap tindakan pembetulan yang perlu diambil ke atas masalah yang ditemui kerana ketidakcapaian objektif kualiti oleh pihak pengurusan fasiliti belum dibuat secara keseluruhan.</p>	
7.5.1	<p>Pemantauan ke atas projek yang telah disiapkan oleh kontraktor dalam tempoh jaminan boleh dilihat semula oleh pihak PPA, samaada dari pihak pengurusan projek atau pengguna, ini kerana ketika lawatan ke atas projek yang telah disiapkan oleh kontraktor didapati masih banyak kecacatan yang berlaku, namun belum diambil apa-apa tindakan/makluman kepada kontraktor.</p> <p>Contoh : siling yang hampir jatuh, pintu belakang yang tidak dapat dikunci.</p> <p>Lawatan Projek : Bangunan Pejabat Dan Makmal Bioreferenari, Fakulti Bioteknologi Dan Sains Biomolekul.</p>	

PELUANG PENAMBAHBAIKKAN		
Klausa	Butiran	Komen terhadap tindakan yang telah diambil
7.2.3	<p><u>Pusat Kebudayaan dan Kesenian SSAAS</u></p> <p>Komunikasi pelanggan</p> <p>Maklumat di dalam "Penyata Kadar Bayaran Sewaan Dewan Besar, Panggung Percubaan, Kemudahan dan Peralatan" bagi perkara C, item 27 berkaitan "set lengkap audio" perlu di semak semula dan lebih diperincikan supaya tidak menimbulkan kekeliruan kepada penyewa.</p>	
7.5.1	<p>Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan</p> <p>Pengiraan caj penggunaan Dewan Besar dan Panggung Percubaan perlu dipastikan sentiasa merujuk kepada maklumat yang dinyatakan di dalam "Borang Tempahan" dan berpandukan kepada "Penyata Kadar Bayaran Sewaan" yang diwujudkan. Didapati terdapat caj tempahan yang dikenakan yang tidak berdasarkan kepada tempoh penggunaan sebenar.</p>	
7.5.1	<p><u>Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan</u></p> <p>Kawalan pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan</p> <p>Proses pemilihan/saringan pelajar siswazah di INTROB dibuat melalui edaran email kepada ahli-ahli Jawatankuasa Pengajian Siswazah INTROB. Bagaimanapun, maklumbalas mengenai persetujuan penerimaan pelajar oleh ahli-ahli jawatankuasa tersebut tidak sentiasa diterima/dijawab oleh kesemua ahli.</p>	
7.2.1	<p><u>Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan</u></p> <p>Penentuan keperluan berkaitan dengan produk</p> <p>Keperluan yang dinyatakan di dalam prosedur Kajian Pengesanan Graduan UPM (UPM/OPR/HEPA/P008) berkenaan tempoh pengaktifan sistem online pengesanan graduan iaitu 5 minggu sebelum tarikh kovokesyen dan tutup selepas 3 minggu konvokesyen berakhir perlu disemak semula supaya selaras dengan pelaksanaan sebenar dan bersesuaian dengan keperluan semasa.</p>	

