MAKLUMBALAS TINDAKAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN (OFI)
AUDIT PENSIJILAN SEMULA,
SISTEM PENGURUSAN KUALITI (QMS) ISO 9001:2015
(13 – 17 DISEMBER 2021)

Bilangan Peluang Penambahbaikan (OFI) = **9**

No. OFI	Klausa	Pernyataan OFI	Pusat Tanggungjawab Terlibat / Lokasi Audit	Peneraju Proses/PTJ lain yang Terlibat	Maklum Balas Tindakan	Tarikh cadangan tindakan	Senarai Dokumen Sokongan (Bukti tindakan)
OFI-1	6.1	**Tindakan menyatakan risiko dan peluang** Risiko keselamatan yang melibatkan pendedahan terhadap bahan kimia yang boleh membahayakan kesihatan serta peralatan tekanan tinggi di dalam makmal yang boleh mengancam nyawa dan ancaman keselamatan semasa berada di lapangan untuk mengambil sampel penyelidikan boleh diberi perhatian oleh PTJ	• Institut Pertanian Tropika dan Sekuriti Makanan (iTAFoS)	• Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (PPKKP)	**<u>Maklum balas ITAFoS</u>** Mendaftarkan isu dan risiko keselamatan di dalam makmal dan di lapangan ke dalam Daftar Pengurusan Risiko Operasi (eOPRISK) bagi tahun 2022.	1 Jun 2022	1. Daftar Pengurusan Risiko Operasi ITAFoS bagi Tahun 2022.
					<u>Maklum balas PPKKP (Peneraju)</u> Telah menyediakan Garis Panduan dan Dokumen Rujukan kepada PTJ (tahun 2020) - Garis Panduan Pengurusan dan Keselamatan Makmal/Bengkel :Perkara 4.6 Penaksiran Risiko Makmal dan Perkara 4.7 Pemeriksaan - Prosedur Pengurusan Mesyuarat JKKP : Perkara Pelaksanaan Mesyuarat- melaporkan risiko pekerjaan (HIRARC)		1. Garis Panduan Pengurusan dan Keselamatan Makmal/Bengkel 2. Prosedur Pengurusan Mesyuarat JKKP

No. OFI	Klausa	Pernyataan OFI	Pusat Tanggungjawab Terlibat / Lokasi Audit	Peneraju Proses/PTJ lain yang Terlibat	Maklum Balas Tindakan	Tarikh cadangan tindakan	Senarai Dokumen Sokongan (Bukti tindakan)
OFI-2	8.5.1	**Kawalan penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan** a) PTJ perlu memantapkan proses peringatan dan tindakan susulan terhadap penyelidik yang kurang peka terhadap tempoh masa yang telah ditetapkan didalam garis panduan kerana ia akan memberi impak kepada KPI/objektif kualiti PTJ.	• Institut Pertanian Tropika dan Sekuriti Makanan (iTAFoS)	• Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)	**Maklum balas ITAFoS** Menambahbaik proses dengan memperincikan log pemantauan projek penyelidikan dan membuat tindakan susulan iaitu memberi emel peringatan kepada Ketua Projek mengikut Garis Panduan Pengurusan Penyelidikan dan Inovasi untuk Pusat Tanggungjawab (PU/PY/GP16/PTJ). **Maklum balas Pej. TNCPI (Peneraju)** Kawalan sedia ada: - Emel makluman kepada Penyelidik yang mempunyai projek tamat pada bulan berkenaan mengenai keperluan menyediakan laporan akhir dalam tempoh yang ditetapkan - Emel tersebut disalinkan kepada TDPI/Dekan Cadangan tambah baik: - Menyalinkan emel makluman Penyelidik berkenaan keperluan menyediakan laporan akhir dalam tempoh yang ditetapkan kepada Pegawai Pemantau PTJ tersebut - CPD kepada proses pemantauan laporan dalam garis panduan: (a) PU/PY/GP15/PENYELIDIK (b) PU/PY/GP16/PTJ (c) PU/PY/GP17/PTNCPI	Februari 2022 Jun 2022	1. Surat makluman kepada penyelidik bagi penghantaran laporan akhir 2. CPD Garis Panduan Pengurusan Penyelidikan

<table>
<tr><th>No. OFI</th><th>Klausa</th><th>Pernyataan OFI</th><th>Pusat Tanggungjawab Terlibat / Lokasi Audit</th><th>Peneraju Proses/PTJ lain yang Terlibat</th><th>Maklum Balas Tindakan</th><th>Tarikh cadangan tindakan</th><th>Senarai Dokumen Sokongan (Bukti tindakan)</th></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">b) Didapati kelulusan untuk permohonan pelajar tinggal dikolej semasa cuti semester tidak direkodkan dengan jelas oleh kolej yang terlibat.</td><td rowspan="2">• Kolej Tun Dr. Ismail (KTDI)</td><td rowspan="2">• Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)</td><td><u>Maklum balas KTDI</u>

Penambahbaikan pada Borang Permohonan Sewaan Penginapan Accommodation Rental Application Form (UPM/KK/TAD/BR04)</td><td rowspan="2">28.01.2022</td><td rowspan="2">1. Borang lama bertarikh kuatkuasa 13.08.2021. Borang baru bertarikh kuatkuasa 28.01.2022</td></tr>
<tr><td><u>Maklum balas Pej. TNCHEPA (Peneraju)</u>

Cadangan tambah baik:
Penambahbaikan pada Borang Permohonan Sewaan Penginapan Accommodation Rental Application Form (UPM/KK/TAD/BR04)

Tindakan:
Dibincangkan di dalam Bengkel Pelan Tindakan Penutupan Penemuan Audit Pensijilan Semula QMS ISO 9001:2015 oleh SIRIM</td></tr>
</table>

No. OFI	Klausa	Pernyataan OFI	Pusat Tanggungjawab Terlibat / Lokasi Audit	Peneraju Proses/PTJ lain yang Terlibat	Maklum Balas Tindakan	Tarikh cadangan tindakan	Senarai Dokumen Sokongan (Bukti tindakan)
OFI-3	10.2	**Ketakakuran dan tindakan pembetulan** Didapati kolej mengenal pasti beberapa pelajar tinggal tanpa persetujuan dan kelulusan pihak kolej semasa cuti semester (sehingga 118 hari) semasa pemeriksaan mengejut tetapi tindakan pembetulan yang mantap untuk memastikan ketidak patuhan ini dari berulang tidak dapat dipastikan.	• Kolej Tun Dr. Ismail (KTDI)	• Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)	**<u>Maklum balas KTDI</u>** Penambahbaikan pada Garis Panduan Pelaksanaan Pemantauan Peraturan Kediaman Pelajar (UPM/KK/TAD/GP02) **<u>Maklum balas Pej. TNCHEPA (Peneraju)</u>** Cadangan tambah baik: Penambahbaikan pada Garis Panduan Pelaksanaan Pemantauan Peraturan Kediaman Pelajar (UPM/KK/TAD/GP02) Tindakan: Dibincangkan di dalam Bengkel Pelan Tindakan Penutupan Penemuan Audit Pensijilan Semula QMS ISO 9001:2015 oleh SIRIM	28.01.2022	1. Garis Panduan lama bertarikh kuatkuasa 13.08.2021. Garis Panduan baru bertarikh kuatkuasa 28.01.2022

No. OFI	Klausa	Pernyataan OFI	Pusat Tanggungjawab Terlibat / Lokasi Audit	Peneraju Proses/PTJ lain yang Terlibat	Maklum Balas Tindakan	Tarikh cadangan tindakan	Senarai Dokumen Sokongan (Bukti tindakan)
OFI-4	7.1.4	**Persekitaran untuk operasi proses** Semasa pengauditan, ketetapan bila aktiviti disinfeksi (dalam masa 24 jam atau 48 jam) akan dilaksanakan oleh unit yang bertanggungjawab apabila dilapurkan oleh pihak kolej (apabila ada kes Covid 19) tidak dapat disahkan. Selagi disinfeksi belum dilaksanakan wujud risiko keselamatan staf dan pelajar yang berada dan bergerak dalam kawasan kolej.	• Kolej Tun Dr. Ismail (KTDI)	• Pejabat Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (PPKKP)	**<u>Maklum balas KTDI</u>** Melalui Bengkel Pelan Tindakan Penutupan Penemuan Audit Pensijilan Semula QMS ISO 9001:2015 oleh SIRIM bersetuju penambahbaikan pada emel maklum balas permohonan disinfeksi oleh pihak OSH **<u>Maklum balas PPKKP (Peneraju)</u>** PPKKP bersetuju untuk menambah baik emel maklum balas permohonan disinfeksi PTJ dengan menambah item pengesahan PTJ.	27.01.2022	1. Emel maklum balas permohonan disinfeksi kepada PTJ

No. OFI	Klausa	Pernyataan OFI	Pusat Tanggungjawab Terlibat / Lokasi Audit	Peneraju Proses/PTJ lain yang Terlibat	Maklum Balas Tindakan	Tarikh cadangan tindakan	Senarai Dokumen Sokongan (Bukti tindakan)
OFI-5	9.1.3	**Analisis dan penilaian** Analisa terhadap punca kerosakan dan kekerapan kerosakan terhadap hartabenda dan peralatan dalam kolej dan bilik pelajar boleh dimantapkan	• Kolej Tun Dr. Ismail (KTDI)	• Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)	**Maklum balas KTDI** Mewujudkan Template Laporan Punca Aduan Kerosakan Kolej-Kolej Kediaman Tahunan **Maklum balas Pej. TNCHEPA (Peneraju)** Cadangan tambah baik: Mewujudkan Template Laporan Punca Aduan Kerosakan Kolej-Kolej Kediaman Tahunan Tindakan: Dibincangkan di dalam Bengkel Pelan Tindakan Penutupan Penemuan Audit Pensijilan Semula QMS ISO 9001:2015 oleh SIRIM	14.02.2022	1. Template Laporan Punca Aduan Kerosakan Kolej-Kolej Kediaman Tahunan Tahun 2021

No. OFI	Klausa	Pernyataan OFI	Pusat Tanggungjawab Terlibat / Lokasi Audit	Peneraju Proses/PTJ lain yang Terlibat	Maklum Balas Tindakan	Tarikh cadangan tindakan	Senarai Dokumen Sokongan (Bukti tindakan)
OFI-6	8.2.1	**Komunikasi dengan pelanggan** a) Untuk aktiviti-aktiviti yang dilaksanakan oleh CEM, pengumpulan maklumbalas dari pelajar yang sedang belajar dan telah bergraduat boleh dimantapkan b) Pengumpulan maklumbalas dari majikan dan syarikat yang terlibat dalam akvtiti Cluster Fest boleh dipertingkatkan.	• Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan (CEM)	• Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)	**Maklum balas CEM** a) Membangunkan borang penilaian aktiviti/program bagi mendapat maklumbalas pelajar terhadap program yang dijalankan. b) Membangunkan borang maklumbalas majikan berkaitan kepuasan majikan dan keberkesanan aktiviti Cluster Fest yang dijalankan. **Maklum balas Pej. TNCHEPA (Peneraju)** Tindakan: Mengambil maklum bahawa pihak PTJ akan membangunkan borang penilaian aktiviti/program	31.01.2022	1. Borang Penilaian Keberkesanan Program

No. OFI	Klausa	Pernyataan OFI	Pusat Tanggungjawab Terlibat / Lokasi Audit	Peneraju Proses/PTJ lain yang Terlibat	Maklum Balas Tindakan	Tarikh cadangan tindakan	Senarai Dokumen Sokongan (Bukti tindakan)
OFI-7	7.5.3	**Kawalan maklumat didokumentasikan** Pihak organisasi telah melaksanakan proses moderasi kertas soalan, namun pengesahan tentang pembetulan yang telah dibuat oleh pensyarah tidak jelas direkodkan	• Sekolah Pengajian Siswazah (SPS)	-	**<u>Maklum balas SPS</u>** Penemuan ini telah dibincangkan dalam Mesyuarat Pengurusan SPS ke-347 yang telah diadakan pada 21 Disember 2021, dan Pengurusan SPS bersetuju untuk membuat penambahbaikan pada Senarai Semak Kertas Soalan Peperiksaan Program Pengajian Siswazah (Kod Dokumen: PU/S/SS-02), dan penambahbaikan ini dijangka akan dikuatkuasakan pada bulan Mac 2022. Borang Senarai Semak Kertas Soalan Peperiksaan Program Pengajian Siswazah (kod Dokumen: PU/S/SS-02) telah ditambahbaik dimana setelah komen oleh penilai dibuat, Penyelaras/Pensyarah Kursus perlu membuat pengesahan ke atas pindaan seperti yang dinyatakan oleh penilai pada borang tersebut.	Mac 2022 Borang telah dikemaskini dan berkuatkuasa mulai 28 Februari 2022 (PU/S/SS-02)	1. Minit Mesyuarat JK Pengurusan SPS ke-347 (Minit 347.02 (j)) 2. Senarai Semak Kertas Soalan Peperiksaan Program Pengajian Siswazah yang telah ditambahbaik

No. OFI	Klausa	Pernyataan OFI	Pusat Tanggungjawab Terlibat / Lokasi Audit	Peneraju Proses/PTJ lain yang Terlibat	Maklum Balas Tindakan	Tarikh cadangan tindakan	Senarai Dokumen Sokongan (Bukti tindakan)
OFI-8	8.5.1	**Kawalan Penyediaan pengeluaran dan perkhidmatan** Pengurusan dan pelaksanaan 8 perkhidmatan di Pusat Kesihatan Universiti (PKU) telah dilaksanakan dengan baik dan sistematik mengikut fungsi bagi setiap perkhidmatan yang dikenalpasti, namun perkhidmatan tersebut masih boleh ditambahbaik dalam aspek berikut: 1. Aktiviti penerangan berkaitan ubat-ubatan yang dilaksanakan oleh Perkhidmatan Farmasi adalah satu inisiatif yang baik dalam mempertingkatkan kefahaman pesakit tentang pengambilan ubatan mereka, namun aktiviti tersebut boleh ditambahbaik dengan memastikan ianya direkod dan didokumenkan secara konsisten bagi semua pesakit. 2. Perkhidmatan pengimejan	• Pusat Kesihatan Universiti (PKU)	-	**<u>Maklum balas PKU</u>** 1. Mewujudkan *google sheet* Rekod Kaunseling Pesakit untuk mempertingkatkan kefahaman pesakit tentang pengambilan ubatan. Aktiviti ini akan dilakukan secara konsisten setahun sekali / mengikut keperluan pesakit. 2. Membangunkan Prosedur Pengujian Pakaian Perisaian Plumbum dengan merujuk kepada	1/2/2022 28/2/2022	1. Pautan google sheet yang telah diwujudkan iaitu: Nama Dokumen: Rekod Kaunseling Pesakit 1. Prosedur yang dibangunkan dimasuk kan ke dalam Buku

No. OFI	Klausa	Pernyataan OFI	Pusat Tanggungjawab Terlibat / Lokasi Audit	Peneraju Proses/PTJ lain yang Terlibat	Maklum Balas Tindakan	Tarikh cadangan tindakan	Senarai Dokumen Sokongan (Bukti tindakan)
		dilaksanakan mengikut tatacara yang ditentukan oleh unit Radiologi PKU, walaubagaimanapun perkhidmatan tersebut boleh ditambahbaik dengan melakukan proses inspeksi secara berkala, terhadap lead gowns bagi menentukan ianya selamat untuk digunakan.			rujukan berikut : i. Rejection criteria for defects in lead apparel used for radiation protection o x- ray workers ; Emmy B. Duran and Brian Philips, Radiation Protection Services,Bc Centre for Disease Control, March 1, 2003. ii. Inspection of Lead Aprons: Criteria for Rejection, Kent Lambert and Tara Mckeon, Health Physics Society, May 2001. iii. Compliance Guidance for RADIOGRAPHIC QUALITY CONTROL New Jersey Department of Enviromental Protection Bureau of Radiological Health. Radiation issue notes: Proper Selection, Care, Quality Control and Disposal of Lead Aprons, May 2008. Prosedur Pengujian Pakaian Perisai Plumbum Akan dilaksanakan setahun sekali pada bulan Februari di Unit X-Ray Perkhidmatan Perubatan dan bulan Jun di X-Ray Perkhidmatan Pergigian bagi menentukan lead gown selamat untuk digunakan.		Panduan Perkhidmatan Perubatan PKU (Bahagian Unit X-Ray) . 2. Borang Ujian Peralatan Perlindungan Sinaran (*Lead Protection Test)* akan didaftar dalam portal ISO.

No. OFI	Klausa	Pernyataan OFI	Pusat Tanggungjawab Terlibat / Lokasi Audit	Peneraju Proses/PTJ lain yang Terlibat	Maklum Balas Tindakan	Tarikh cadangan tindakan	Senarai Dokumen Sokongan (Bukti tindakan)
		3. Pemantauan bagi pengendalian sampel untuk penyiasatan makmal boleh mengambilkira data sampel yang tidak diterima (rejection of samples) dan menganalisa data tersebut sebagai tindakan pencegahan untuk memastikan sampel yang diambil memenuhi spesifikasi dan tiada berlaku penolakan.			3. Mewujudkan rekod secara *google drive* Sampel Darah Yang Tidak Diterima (*Rejection Of Samples*). 3 kategori sampel yang tidak diterima adalah *Hemolysed, Clotted* dan *Insufficient.* Rekod Sampel Darah Yang Tidak Diterima (*Rejection Of Samples*) merangkumi tarikh, nama pelanggan, sebab penolakan sampel, nama staf yang bertugas mengambil darah catatan (bagi merekodkan kemungkinan punca).	19.1.2022	1. Pautan *google drive* telah dibangunkan iaitu : Nama Dokumen: Sampel Darah Yang Tidak Diterima (*Rejection Of Samples*)
		4. Proses pendispensan ubat yang dilaksanakan melalui system e- klinik boleh dinaiktaraf bagi: • memastikan maklumat alergi yang disaring oleh doktor semasa konsultasi, boleh diakses oleh penolong pegawai farmasi bagi mengelakkan insiden medication error. • Menentukan			4. Penambahbaikan terhadap proses pendispensan ubat merangkumi maklumat alergi yang disaring oleh doktor semasa konsultasi, boleh diakses oleh penolong pegawai farmasi bagi mengelakkan insiden medication error dan mekanisma semakan terhadap preskripsi ubat oleh dua verifier akan dilaksanakan dalam Sistem eKlinik yang sedang dibangunkan.	1/3/2022	1. Carta perbatuan Sistem I-HIS 2. Senarai semak terkini URS bagi Perkhidmatan Farmasi.

No. OFI	Klausa	Pernyataan OFI	Pusat Tanggungjawab Terlibat / Lokasi Audit	Peneraju Proses/PTJ lain yang Terlibat	Maklum Balas Tindakan	Tarikh cadangan tindakan	Senarai Dokumen Sokongan (Bukti tindakan)
		mekanisma semakan terhadap preskripsi ubat oleh dua verifier boleh dibuktikan didalam sistem sebelum penyediaan dan pendispensan ubat kepada pesakit dilaksanakan.					
OFI-9	9.1.2	**Kepuasan Pelanggan** Bahagian Kewangan Kampus Bintulu telah berjaya menjalankan aktiviti nya mengikut sasaran yang ditetapkan terutamanya dengan pengunaan sistem aplikasi yang sedia ada. Sebagai contoh proses kutipan hasil (yuran) daripada pelajar. Bagi memastikan kutipan hasil tidak tertunggak, akses kepada sistem telah dilengkapkan dengan kawalan dan had akses tertentu kepada pelajar/ pelanggan. Walau bagaimana pun, pengukuran bagi keberkesanan proses ini dan maklumbalas pelanggan masih belum	Bahagian Kewangan UPM Kampus Bintulu	-	**<u>Maklum balas UPMKB</u>** Borang kaji selidik kepuasan pelanggan melalui aplikasi *Google Forms* telah dibuka kepada pelanggan pada 28 Disember 2021. Setakat 31 Januari 2022, sebanyak **88** respon telah diterima melalui kajian tersebut yang terdiri dari 55 orang staf, 30 orang pelajar dan 3 orang pembekal. Kajian ini akan diadakan secara berkala setiap tahun.	28 Disember sehingga 31 Januari 2022.	1. Laporan kajian kepuasan pelanggan seperti yang telah dibentangkan dalam Mesyuarat Pengurusan UPMKB bil 39 pada 22 Februari 2022.

No. OFI	Klausa	Pernyataan OFI	Pusat Tanggungjawab Terlibat / Lokasi Audit	Peneraju Proses/PTJ lain yang Terlibat	Maklum Balas Tindakan	Tarikh cadangan tindakan	Senarai Dokumen Sokongan (Bukti tindakan)
		dibuat bagi mengetahui tahap kepuasan hati pelanggan. Contoh pengukuran boleh dibuat melalui survey atau lain-lain kaedah seumpamanya.					