

HURAIAN PINDAAN DOKUMEN ISO UPM

BAHAGIAN A: Huraian Pindaan Dokumen ISO

(Diisi oleh Pemohon/Pemilik Proses dan sila abaikan ruangan No. CPD kerana akan dilengkapkan oleh TPKD PP)

No. CPD	Pemilik Proses	Huraian Pindaan Dokumen *		Tambahan (T) / Pemetongan (P)
		Asal	Pindaan	
SOK (PEL): 03/2016	Pejabat TNCPI	Nama Dokumen: Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Penyelidikan Dan Inovasi Kod Dokumen: SOK/PEL/BR03/KKP P & I No. Isu : 02, No Semakan : 05, Tarikh Kuatkuasa : 01/07/2016	Nama Dokumen: Borang Kajian Kepuasan Pelanggan Penyelidikan Dan Inovasi Kod Dokumen: SOK/PEL/BR03/ KKP P & I No. Isu: 02, No. Semakan: 06, Tarikh Kuatkuasa: 19/09/2016	
		<p>Kepada pelanggan yang dihargai, UPM komited ke arah menyediakan perkhidmatan penyelidikan dan inovasi yang berkualiti bagi memenuhi kepuasan pelanggan. Sila beri maklum balas berkaitan perkhidmatan dan kemudahan di UPM. Maklum balas anda amat dihargai.</p> <p>Dear valued customer, UPM are committed towards providing research and innovation quality services to our customers. We appreciate your comments and responses on our services and facilities. Thank you.</p>	<p>Kepada pelanggan yang dihargai, UPM komited ke arah menyediakan perkhidmatan penyelidikan dan inovasi yang berkualiti bagi memenuhi kepuasan pelanggan. Sila beri maklum balas berkaitan perkhidmatan <u>penyelidikan dan inovasi</u> di UPM. Maklum balas anda amat dihargai.</p> <p><i>Dear valued <u>customers</u>, UPM is committed towards providing quality research and innovation services to our customers.</i></p> <p><i>We appreciate your comments and responses on our <u>research and innovation</u> services <u>in UPM</u>. Thank you.</i></p> <p><u>Nama Fakulti/Institut/Akademi/Pusat yang dinilai :</u> <input type="text"/></p> <p><u>Name of Faculty/Institute/Academy/Centre to be evaluated:</u> <input type="text"/></p>	T/P
		<p>BAHAGIAN I: MAKLUMAT PELANGGAN PART I: CUSTOMER PARTICULARS</p> <p>5. Kategori pelanggan (Customer's category):-</p> <p><input type="checkbox"/> Penyelidik (Akademik) <input type="checkbox"/> Researcher (Academic)</p> <p><input type="checkbox"/> Penyelidik (Bukan Akademik) <input type="checkbox"/> Researcher (Non-academic)</p> <p>Jawatan: _____</p>	<p>BAHAGIAN I: MAKLUMAT PELANGGAN PART I: CUSTOMER'S PARTICULARS</p> <p>5. <u>Fakulti/Institut/Akademi/Lain-lain</u> : _____ <u>(Faculty/Institute/Academy/Others)</u></p>	T/P

No. CPD	Pemilik Proses	Huraian Pindaan Dokumen *					Tambahan (T) / Pemotongan (P)																																			
		Asal		Pindaan																																						
		<p>7. Fakulti/Institut/Akademi (Faculty/Institute/Academy) :</p> <p>Sila tandakan (/) tahap kepuasan anda terhadap perkhidmatan yang diberikan. Please indicate how satisfied you are with the services</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sangat Tidak Memuaskan Very Dissatisfied</td> <td>Tidak Memuaskan Dissatisfied</td> <td>Sederhana Moderately Satisfied</td> <td>Memuaskan Satisfied</td> <td>Sangat Memuaskan Very Satisfied</td> </tr> </tbody> </table>					1	2	3	4	5	Sangat Tidak Memuaskan Very Dissatisfied	Tidak Memuaskan Dissatisfied	Sederhana Moderately Satisfied	Memuaskan Satisfied	Sangat Memuaskan Very Satisfied	<p>7. <u>Kategori pelanggan (Customer category):</u></p> <p><input type="checkbox"/> Staf (Akademik) <input type="checkbox"/> Staf (Bukan Akademik) Jawatan <u>Staff (Academic) Staff (Non academic) (Post) :</u></p> <p><input type="checkbox"/> Pelajar <input type="checkbox"/> Lain-lain Sila nyatakan <u>Student Others Please state :</u></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>*Sila buat penilaian PTJ pada bahagian soalan berkaitan <u>sama ada Bahagian II (Penyelidikan) ATAU Bahagian III (Inovasi) sahaja</u> atau kedua-dua bahagian soalan, jika berkaitan. * Please fill in the faculty/centre assessment for related questions in Part II (Research) or Part III (Innovation) only or both, if related.</p> </div> <p>Sila tandakan (/) tahap kepuasan anda terhadap perkhidmatan yang diberikan. Please <u>rate your overall satisfaction</u> with the services</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>①</th> <th>②</th> <th>③</th> <th>④</th> <th>⑤</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sangat Tidak Memuaskan Very Dissatisfied</td> <td>Tidak Memuaskan <u>Not</u> Satisfied</td> <td>Sederhana Moderately Satisfied</td> <td>Memuaskan Satisfied</td> <td>Sangat Memuaskan Very Satisfied</td> </tr> </tbody> </table>	①	②	③	④	⑤	Sangat Tidak Memuaskan Very Dissatisfied	Tidak Memuaskan <u>Not</u> Satisfied	Sederhana Moderately Satisfied	Memuaskan Satisfied	Sangat Memuaskan Very Satisfied															
1	2	3	4	5																																						
Sangat Tidak Memuaskan Very Dissatisfied	Tidak Memuaskan Dissatisfied	Sederhana Moderately Satisfied	Memuaskan Satisfied	Sangat Memuaskan Very Satisfied																																						
①	②	③	④	⑤																																						
Sangat Tidak Memuaskan Very Dissatisfied	Tidak Memuaskan <u>Not</u> Satisfied	Sederhana Moderately Satisfied	Memuaskan Satisfied	Sangat Memuaskan Very Satisfied																																						
		<p>BAHAGIAN II : PENILAIAN PENGURUSAN DAN PEMANTAUAN PENYELIDIKAN PART II : RESEARCH MANAGEMENT AND MONITORING ASSESSMENT</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil (No.)</th> <th>Pengurusan dan Pemantauan Penyelidikan <i>Research Management and Monitoring</i></th> <th colspan="5">Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Permohonan geran penyelidikan <i>Application of research grant</i></td> <td>①</td> <td>②</td> <td>③</td> <td>④</td> <td>⑤</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Pemantauan pelaksanaan projek penyelidikan</td> <td>①</td> <td>②</td> <td>③</td> <td>④</td> <td>⑤</td> </tr> </tbody> </table>					Bil (No.)	Pengurusan dan Pemantauan Penyelidikan <i>Research Management and Monitoring</i>	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)					1	Permohonan geran penyelidikan <i>Application of research grant</i>	①	②	③	④	⑤	2	Pemantauan pelaksanaan projek penyelidikan	①	②	③	④	⑤	<p>BAHAGIAN II : PENILAIAN PENGURUSAN <u>PENYELIDIKAN</u> PART II : <u>EVALUATION OF</u> RESEARCH MANAGEMENT</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Bil No.</th> <th>Pengurusan Penyelidikan <i>Research Management</i></th> <th colspan="5">Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td><u>Proses pengurusan</u> permohonan penyelidikan <u>adalah mudah dan cekap</u> <i>Research application process is easy and efficient</i></td> <td>①</td> <td>②</td> <td>③</td> <td>④</td> <td>⑤</td> </tr> </tbody> </table>	Bil No.	Pengurusan Penyelidikan <i>Research Management</i>	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)					1	<u>Proses pengurusan</u> permohonan penyelidikan <u>adalah mudah dan cekap</u> <i>Research application process is easy and efficient</i>	①	②	③	④	⑤
Bil (No.)	Pengurusan dan Pemantauan Penyelidikan <i>Research Management and Monitoring</i>	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)																																								
1	Permohonan geran penyelidikan <i>Application of research grant</i>	①	②	③	④	⑤																																				
2	Pemantauan pelaksanaan projek penyelidikan	①	②	③	④	⑤																																				
Bil No.	Pengurusan Penyelidikan <i>Research Management</i>	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)																																								
1	<u>Proses pengurusan</u> permohonan penyelidikan <u>adalah mudah dan cekap</u> <i>Research application process is easy and efficient</i>	①	②	③	④	⑤																																				

No. CPD	Pemilik Proses	Huraian Pindaan Dokumen *										Tambahan (T) / Pemotongan (P)	
		Asal					Pindaan						
			<i>Monitoring of research project implementation</i>										
		3	<i>Pelaksanaan perlindungan harta intelek</i> <i>Protection of intellectual property implementation</i>	①	②	③	④	⑤					
		4	<i>Pelaksanaan Promosi hasil penyelidikan</i> <i>Promotion of reseach output implementation</i>	①	②	③	④	⑤					
		2	<i>Proses penilaian geran penyelidikan mengikut tempoh yang ditetapkan</i> <i>Research grants evaluation processed in a timely manner</i>		①	②	③	④	⑤				
		3	<i>Penyaluran maklumat berkaitan penawaran geran, prosedur dan garis panduan berkaitan adalah berkesan</i> <i>Distribution of information pertaining to grants offered, related procedures and guidelines are effective</i>		①	②	③	④	⑤				
		4	<i>Permohonan menghadiri seminar/konferen luar negara menggunakan peruntukan geran penyelidikan adalah cekap dan mengikut tempoh yang ditetapkan</i> <i>Application process for international seminar and conference using research grant allocation is efficient and in a timely manner</i>		①	②	③	④	⑤				
		5	<i>Proses perjanjian penyelidikan adalah jelas dan mudah difahami</i> <i>Processes involving research agreement are clear and easy-to-understand</i>		①	②	③	④	⑤				
		6	<i>Penggunaan KM Portal dalam pengurusan maklumat/ data penyelidikan pegawai akademik</i> <i>Use of KM Portal in information managment/academic research data</i>		①	②	③	④	⑤				
			<i>Pegawai mudah dihubungi/mesra dan bersikap profesional</i> <i>Officers are professional/friendly and easily reachable</i>										
		7	<i>Pegawai mudah dihubungi/mesra dan bersikap</i>		①	②	③	④	⑤				

No. CPD	Pemilik Proses	Huraian Pindaan Dokumen *								Tambahan (T) / Pemotongan (P)											
		Asal	Pindaan																		
				<u>profesional</u> <u>Officers are professional/friendly and easily reachable</u>																	
			8	<u>Staf berkebolehan dan sebaik mungkin membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan</u> <u>Staff are competent and able to assist in solving problems faced by customers to the best of their ability</u>	<u>①</u>	<u>②</u>	<u>③</u>	<u>④</u>	<u>⑤</u>												
			<div><p><u>*Sila buat penilaian PTJ pada bahagian soalan berkaitan sama ada Bahagian II (Penyelidikan) ATAU Bahagian III (Inovasi) sahaja atau kedua-dua bahagian soalan, jika berkaitan.</u></p><p><u>* Please fill in the faculty/centre assessment for related questions in Part II (Research) or Part III (Innovation) only or both, if related.</u></p><p><u>Sila tandakan (/) tahap kepuasan anda terhadap perkhidmatan yang diberikan.</u></p><p><u>Please rate your overall satisfaction with the services</u></p><table><tr><td><u>①</u></td><td><u>②</u></td><td><u>③</u></td><td><u>④</u></td><td><u>⑤</u></td></tr><tr><td><u>Sangat Tidak Memuaskan</u> <u>Very Dissatisfied</u></td><td><u>Tidak Memuaskan</u> <u>Not Satisfied</u></td><td><u>Sederhana Moderat</u> <u>Y. Satisfied</u></td><td><u>Memuaskan</u> <u>Satisfied</u></td><td><u>Sangat Memuaskan</u> <u>Very Satisfied</u></td></tr></table></div>								<u>①</u>	<u>②</u>	<u>③</u>	<u>④</u>	<u>⑤</u>	<u>Sangat Tidak Memuaskan</u> <u>Very Dissatisfied</u>	<u>Tidak Memuaskan</u> <u>Not Satisfied</u>	<u>Sederhana Moderat</u> <u>Y. Satisfied</u>	<u>Memuaskan</u> <u>Satisfied</u>	<u>Sangat Memuaskan</u> <u>Very Satisfied</u>	T
<u>①</u>	<u>②</u>	<u>③</u>	<u>④</u>	<u>⑤</u>																	
<u>Sangat Tidak Memuaskan</u> <u>Very Dissatisfied</u>	<u>Tidak Memuaskan</u> <u>Not Satisfied</u>	<u>Sederhana Moderat</u> <u>Y. Satisfied</u>	<u>Memuaskan</u> <u>Satisfied</u>	<u>Sangat Memuaskan</u> <u>Very Satisfied</u>																	

No. CPD	Pemilik Proses	Huraian Pindaan Dokumen *										Tambahan (T) / Pemotongan (P)																																																																																
		Asal					Pindaan					T/P																																																																																
		BAHAGIAN III : PENILAIAN KEMUDAHAN PENYELIDIKAN PART III : EVALUATION OF RESEARCH FACILITIES					BAHAGIAN III : PENILAIAN <u>PENGURUSAN INOVASI</u> PART IV : EVALUATION OF <u>INNOVATION MANAGEMENT</u>																																																																																					
		<table><tr><th>Bil (No .)</th><th>Kemudahan Penyelidikan <i>Research facility</i></th><th colspan="5">Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)</th></tr><tr><td>1</td><td>Kemudahan peralatan- penyelidikan <i>Research equipment facilities</i></td><td>①</td><td>②</td><td>③</td><td>④</td><td>⑤</td></tr><tr><td>2</td><td>Pelaksanaan penyelenggaraan- peralatan-penyelidikan <i>Implementation of maintenance- for research equipment</i></td><td>①</td><td>②</td><td>③</td><td>④</td><td>⑤</td></tr><tr><td>3</td><td>Pelaksanaan penentuan- peralatan-penyelidikan <i>Implementation of calibration for- research equipment</i></td><td>①</td><td>②</td><td>③</td><td>④</td><td>⑤</td></tr><tr><td>4</td><td>Kemudahan sumber manusia <i>Human resource facilities</i></td><td>①</td><td>②</td><td>③</td><td>④</td><td>⑤</td></tr></table>	Bil (No .)	Kemudahan Penyelidikan <i>Research facility</i>	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)					1	Kemudahan peralatan- penyelidikan <i>Research equipment facilities</i>	①	②	③	④	⑤	2	Pelaksanaan penyelenggaraan- peralatan-penyelidikan <i>Implementation of maintenance- for research equipment</i>	①	②	③	④	⑤	3	Pelaksanaan penentuan- peralatan-penyelidikan <i>Implementation of calibration for- research equipment</i>	①	②	③	④	⑤	4	Kemudahan sumber manusia <i>Human resource facilities</i>	①	②	③	④	⑤	<table><tr><th>Bil No.</th><th><u>Pengurusan dan Pemantauan Inovasi</u> <i>Innovation Management and Monitoring</i></th><th colspan="5">Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)</th></tr><tr><td><u>1</u></td><td><u>Penyaluran maklumat berkaitan perlindungan harta intelek adalah berkesan</u> <i>Distribution of information pertaining to intellectual property protection is effective</i></td><td>①</td><td>②</td><td>③</td><td>④</td><td>⑤</td></tr><tr><td><u>2</u></td><td><u>Proses permohonan perlindungan harta intelek mengikut tempoh ditetapkan</u> <i>Application of intellectual property protection is processed in a timely manner</i></td><td>①</td><td>②</td><td>③</td><td>④</td><td>⑤</td></tr><tr><td><u>3</u></td><td><u>Proses pelaksanaan perlindungan harta intelek adalah berkesan</u> <i>Implementation processes of intellectual property protection is effective</i></td><td>①</td><td>②</td><td>③</td><td>④</td><td>⑤</td></tr><tr><td><u>4</u></td><td><u>Pengurusan permohonan menyertai pameran pertandingan R&D mengikut tempoh yang ditetapkan</u> <i>Application for participation in R&D exhibitions is processed in a timely manner</i></td><td>①</td><td>②</td><td>③</td><td>④</td><td>⑤</td></tr><tr><td><u>5</u></td><td><u>Penyaluran maklumat berkaitan pengkomersilan adalah berkesan</u> <i>Distribution of information pertaining to commercialisation is effective</i></td><td>①</td><td>②</td><td>③</td><td>④</td><td>⑤</td></tr><tr><td><u>6</u></td><td><u>Proses pengkomersilan hasil penyelidikan & inovasi mengikut prosedur yang ditetapkan</u> <i>The process of commercialization</i></td><td>①</td><td>②</td><td>③</td><td>④</td><td>⑤</td></tr></table>					Bil No.	<u>Pengurusan dan Pemantauan Inovasi</u> <i>Innovation Management and Monitoring</i>	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)					<u>1</u>	<u>Penyaluran maklumat berkaitan perlindungan harta intelek adalah berkesan</u> <i>Distribution of information pertaining to intellectual property protection is effective</i>	①	②	③	④	⑤	<u>2</u>	<u>Proses permohonan perlindungan harta intelek mengikut tempoh ditetapkan</u> <i>Application of intellectual property protection is processed in a timely manner</i>	①	②	③	④	⑤	<u>3</u>	<u>Proses pelaksanaan perlindungan harta intelek adalah berkesan</u> <i>Implementation processes of intellectual property protection is effective</i>	①	②	③	④	⑤	<u>4</u>	<u>Pengurusan permohonan menyertai pameran pertandingan R&D mengikut tempoh yang ditetapkan</u> <i>Application for participation in R&D exhibitions is processed in a timely manner</i>	①	②	③	④	⑤	<u>5</u>	<u>Penyaluran maklumat berkaitan pengkomersilan adalah berkesan</u> <i>Distribution of information pertaining to commercialisation is effective</i>	①	②	③	④	⑤	<u>6</u>	<u>Proses pengkomersilan hasil penyelidikan & inovasi mengikut prosedur yang ditetapkan</u> <i>The process of commercialization</i>	①	②	③	④	⑤	
Bil (No .)	Kemudahan Penyelidikan <i>Research facility</i>	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)																																																																																										
1	Kemudahan peralatan- penyelidikan <i>Research equipment facilities</i>	①	②	③	④	⑤																																																																																						
2	Pelaksanaan penyelenggaraan- peralatan-penyelidikan <i>Implementation of maintenance- for research equipment</i>	①	②	③	④	⑤																																																																																						
3	Pelaksanaan penentuan- peralatan-penyelidikan <i>Implementation of calibration for- research equipment</i>	①	②	③	④	⑤																																																																																						
4	Kemudahan sumber manusia <i>Human resource facilities</i>	①	②	③	④	⑤																																																																																						
Bil No.	<u>Pengurusan dan Pemantauan Inovasi</u> <i>Innovation Management and Monitoring</i>	Indeks Kepuasan (Satisfaction Index)																																																																																										
<u>1</u>	<u>Penyaluran maklumat berkaitan perlindungan harta intelek adalah berkesan</u> <i>Distribution of information pertaining to intellectual property protection is effective</i>	①	②	③	④	⑤																																																																																						
<u>2</u>	<u>Proses permohonan perlindungan harta intelek mengikut tempoh ditetapkan</u> <i>Application of intellectual property protection is processed in a timely manner</i>	①	②	③	④	⑤																																																																																						
<u>3</u>	<u>Proses pelaksanaan perlindungan harta intelek adalah berkesan</u> <i>Implementation processes of intellectual property protection is effective</i>	①	②	③	④	⑤																																																																																						
<u>4</u>	<u>Pengurusan permohonan menyertai pameran pertandingan R&D mengikut tempoh yang ditetapkan</u> <i>Application for participation in R&D exhibitions is processed in a timely manner</i>	①	②	③	④	⑤																																																																																						
<u>5</u>	<u>Penyaluran maklumat berkaitan pengkomersilan adalah berkesan</u> <i>Distribution of information pertaining to commercialisation is effective</i>	①	②	③	④	⑤																																																																																						
<u>6</u>	<u>Proses pengkomersilan hasil penyelidikan & inovasi mengikut prosedur yang ditetapkan</u> <i>The process of commercialization</i>	①	②	③	④	⑤																																																																																						

No. CPD	Pemilik Proses	Huraian Pindaan Dokumen *		Tambahan (T) / Pemotongan (P)
		Asal	Pindaan	
		<p>BAHAGIAN V : CADANGAN PART V : RECOMMENDATION</p> <p>Sila beri cadangan bagaimana kami boleh meningkatkan perkhidmatan dan kemudahan dalam urusan penyelidikan, inovasi dan pembangunan komersil di UPM.</p> <p>Kindly give your suggestions on how we can improve our services and facilities in conducting and managing research, innovation and commercial development in UPM.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>Sila beri cadangan bagaimana kami boleh meningkatkan perkhidmatan dan kemudahan dalam urusan penyelidikan, inovasi dan pembangunan komersil di UPM.</p> <p><u>Please</u> give your suggestions on how we can improve our services and facilities in managing research, innovation and commercialisation in UPM.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	T/P

BAHAGIAN B: Kelulusan CADANGAN PINDAAN DOKUMEN ISO

(Diisi oleh PKD / TPKD mengikut skop dokumen ISO)

Peneraju Proses:	PEJABAT NAIB CANSOLOR		
Kelulusan Mesyuarat:	Mesyuarat Ketua-ketua Bahagian Pejabat Naib Canselor (secara edaran)	Kali ke-	35
Tarikh Mesyuarat:	25 Ogos 2016		
Cadangan Tarikh Kuatkuasa *:	19 September 2016		

Nota *:

- Tarikh Kuatkuasa merujuk kepada tarikh yang ditetapkan dan sila berhubung dengan PKD sekiranya perlukan tarikh kuarkuasa lain
- Masukkan Huraian Pindaan Dokumen yang dilampirkan oleh pencadang bersama Borang Cadangan Pindaan/Tambahan Dokumen.