

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 1 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

		<b>HALAMAN</b>
1.0	<b>SKOP</b>	4
	1.1 Am	4
	1.2 Penggunaan	4
	1.3 Skop SPK	4
2.0	<b>PENGENALAN</b>	5
	2.1 Latar Belakang UPM	5
	2.2 Visi	6
	2.3 Misi	6
	2.4 Dasar Kualiti	6
	2.5 Matlamat UPM	6
3.0	<b>ISTILAH DAN DEFINISI</b>	7
4.0	<b>KONTEKS ORGANISASI</b>	7
	4.1 Memahami UPM dan Konteksnya	7
	4.2 Memahami Keperluan dan Ekspektasi Pihak Berkepentingan	8
	4.3 Skop SPK	8
	4.4 Proses SPK	9
5.0	<b>KEPIMPINAN</b>	10
	5.1 Kepimpinan dan Komitmen	10
	5.1.1 Am	10
	5.1.2 Fokus Pelanggan	10
	5.2 Dasar Kualiti	11
	5.3 Peranan UPM, Tanggungjawab dan Kuasa	11
6.0	<b>PERANCANGAN</b>	12
	6.1 Penyataan Risiko dan Peluang	12
	6.2 Objektif Kualiti	13
	6.3 Perubahan dalam Perancangan	13
7.0	<b>SOKONGAN</b>	14
	7.1 Sumber	14
	7.1.1 Am	14
	7.1.2 Sumber Manusia	14
	7.1.3 Infrastruktur	14


	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 2 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

## HALAMAN

7.1.4	Persekitaran untuk Operasi Proses	15
7.1.5	Pemantauan dan Pengukuran Sumber	15
7.1.5.1	Am	15
7.1.5.2	Kebolehcarian Pengukuran	16
7.1.6	Pengetahuan/ Ilmu Organisasi	16
7.2	Kompetensi	17
7.3	Kesedaran	17
7.4	Komunikasi	17
7.5	Maklumat yang Didokumenkan	17
7.5.1	Am	17
7.5.2	Mewujud dan Mengemaskini Maklumat yang Didokumen	18
7.5.3	Kawalan Maklumat yang Didokumen	19
<b>8.0</b>	<b>OPERASI</b>	<b>19</b>
8.1	Perancangan Operasi dan Kawalan	19
8.2	Keperluan Produk dan Perkhidmatan	20
8.2.1	Komunikasi Pelanggan	20
8.2.2	Penentuan Keperluan Perkhidmatan	20
8.2.3	Semakan Keperluan Produk dan Perkhidmatan	21
8.2.4	Perubahan Terhadap Keperluan Perkhidmatan	21
8.3	Reka Bentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan	21
8.3.1	Am	21
8.3.2	Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan	21
8.3.3	<i>Input</i> Reka Bentuk dan Pembangunan	22
8.3.4	Kawalan Reka Bentuk dan Pembangunan	22
8.3.5	<i>Output</i> Reka Bentuk dan Pembangunan	22
8.3.6	Perubahan Reka Bentuk dan Pembangunan	23
8.4	Kawalan Proses, Produk dan Perkhidmatan yang Disediakan Secara Luaran	23
8.4.1	Am	23
8.4.2	Jenis dan Takat Kawalan	24
8.4.3	Maklumat Penyedia Luar	24
8.5	Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	24
8.5.1	Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan	24
8.5.2	Pengenalpastian dan Kebolehkesanan	25
8.5.3	Harta Milik Pelanggan atau Penyedia Luar	25
8.5.4	Pengekalan <i>Output</i>	25

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 3 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

		<b>HALAMAN</b>
8.5.5	Aktiviti Pasca Penyampaian	26
8.5.6	Kawalan Perubahan	26
8.6	Pelepasan Produk dan Perkhidmatan	26
8.7	Kawalan <i>Output</i> yang Tidak Akur	27
<b>9.0</b>	<b>PENILAIAN PRESTASI</b>	<b>28</b>
9.1	Pemantauan, Pengukuran Analisis dan Penilaian	28
9.1.1	Am	28
9.1.2	Kepuasan Pelanggan	28
9.1.3	Analisis dan Penilaian	28
9.2	Audit Dalaman	29
9.3	Kajian Semula Pengurusan	30
9.3.1	Am	30
9.3.2	<i>Input</i> Kajian Semula Pengurusan	30
9.3.3	<i>Output</i> Kajian Semula Pengurusan	30
<b>10.0</b>	<b>PENAMBAHBAIKAN</b>	<b>31</b>
10.1	Am	31
10.2	Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan	31
10.3	Penambahbaikan Berterusan	32
<b>11.0</b>	<b>SEJARAH SEMAKAN</b>	<b>33</b>
Lampiran 1: Model Pendekatan Proses		
Lampiran 2: Hierarki Dokumen SPK		
Lampiran 3: Semakan, Penentusahan dan Pengesahan Reka Bentuk dan Pembangunan		

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 4 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

## 1.0 SKOP

### 1.1 Am

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

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


### 1.2 Penggunaan

SPK ini dilaksana dan diamalkan di seluruh PTJ UPM sebagaimana tersenarai dalam 'Dokumen Skop Sistem Pengurusan Kualiti dan Pihak Berkepentingan ~~dan Isu Dalaman & Isu Luaran Serta Penyataan Risiko~~ Pusat Tanggungjawab' yang dipautkan pada Portal e-ISO.

### 1.3 Skop SPK

Skop SPK ini merangkumi semua aktiviti pengajaran dan pembelajaran prauniversiti, prasiswazah (kecuali Program Persediaan Diploma Sains) dan siswazah, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, dan perkhidmatan sokongan ('Dokumen Skop Sistem Pengurusan Kualiti dan Pihak Berkepentingan ~~dan Isu Dalaman & Isu Luaran Serta Penyataan Risiko~~ Pusat Tanggungjawab' yang dipautkan pada Portal e-ISO) yang beralamat seperti di bawah:

**Lokasi :** UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA,  
Pejabat Naib Canselor  
Universiti Putra Malaysia, 43400 UPM Serdang,  
Selangor Darul Ehsan, Malaysia

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 5 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

: Fakulti Sains Pertanian dan Makanan  
Universiti Putra Malaysia Kampus Bintulu,  
Jalan Nyabau, P.O Box 396, 97008 Bintulu,  
Sarawak, Malaysia

## 2.0 PENGENALAN


### 2.1 Latar belakang Universiti Putra Malaysia

Universiti Putra Malaysia bermula sebagai Unit Latihan Jabatan Pertanian Kuala Lumpur (juga dikenali sebagai Sekolah Atap) pada tahun 1925. Pada tahun 1931, semua pelajar telah dipindahkan ke Sekolah Pertanian yang terletak di tanah seluas 22 ekar di Serdang, Selangor. Sekolah ini ditutup pada Perang Dunia Kedua (1942-1945) dan dibuka semula pada 1946. Sekolah Pertanian telah dinaiktaraf dan secara rasmi dikenali sebagai Kolej Pertanian Malaya pada tahun 1947.

Cadangan untuk menjadikan Kolej Pertanian Malaya sebagai universiti telah dibincangkan pada akhir 1950an dan awal 1960an. Ia berasaskan penggabungan Kolej Pertanian Malaya, Serdang dan Fakulti Pertanian, Universiti Malaya bagi mewujudkan Universiti Pertanian Malaysia. Cadangan ini telah diwarwarkan oleh Timbalan Perdana Menteri ketika itu, Allahyarham Tun Razak Hussein pada 1969. Pada 29 Oktober 1971, Kolej Pertanian Malaya, Serdang dan Fakulti Pertanian, Universiti Malaya telah bergabung membentuk Universiti Pertanian Malaysia di bawah Akta Universiti dan Kolej Universiti, 1971.

Universiti Pertanian Malaysia telah ditukar nama kepada Universiti Putra Malaysia oleh Yang Amat Berhormat, Perdana Menteri Malaysia ke-4, Tun Dr. Mahathir Mohamad pada 3 April 1997 bagi menggambarkan UPM sebagai pusat pengajian tinggi yang berkemampuan menyediakan pelbagai bidang pengajian, terutamanya teknologi maklumat yang menjadi pemangkin kepada pembangunan negara dalam milenium baharu. Institusi yang bermula sebagai Sekolah Pertanian ini berkembang maju menjadi universiti peneraju pertanian tropika berfokuskan Agro-Bio dan Sains dan Teknologi. Setelah beberapa dekad, kurikulum UPM telah mengalami transformasi mencakupi disiplin yang lebih meluas dalam bidang pertanian, perhutanan, perubatan veterinar, makanan, pendidikan, kemanusiaan, kejuruteraan, sains perubatan dan sains komputer.

UPM kini adalah sebuah universiti bertaraf Universiti Penyelidikan yang mempunyai pekerja akademik berkepakaran dalam pelbagai bidang dan banyak

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 6 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

memberi sumbangan kepada pembentukan kekayaan dan pembangunan negara bangsa dan kemajuan manusia dan penerokaan ilmu sejagat. Sebagai sebuah pusat pengajian dan penyelidikan, UPM telah berjaya menyatukan para pelajar dan warga kerja dari serata dunia sekali gus menjadikan UPM sebuah entiti global yang amat disegani.

Fungsi Pusat Tanggungjawab (PTJ) dinyatakan secara ringkas dalam “Dokumen Skop Sistem Pengurusan Kualiti dan Pihak Berkepentingan ~~dan Isu Dalaman & Isu Luaran Serta Penyataan Risiko~~ Pusat Tanggungjawab’ yang dipautkan pada Portal e-ISO.

## 2.2 Visi

Menjadi Sebuah Universiti Bereputasi Antarabangsa.

## 2.3 Misi

Memberikan sumbangan bermakna kepada pembentukan kekayaan dan pembangunan negara serta kemajuan manusia sejagat menerusi penerokaan dan penyebaran ilmu.

## 2.4 Dasar Kualiti


“Pekerja Universiti Putra Malaysia komited dalam mencapai kecemerlangan melalui penerapan budaya kualiti dalam pengajaran dan pembelajaran, penyelidikan dan perkhidmatan sokongan untuk mencapai matlamat pelan strategik universiti.

Pekerja Universiti Putra Malaysia akan sentiasa melaksanakan tanggungjawab dalam mencapai objektif kualiti yang ditetapkan, serta memastikan objektif tersebut dikaji dari semasa ke semasa supaya selaras dengan visi, misi dan matlamat UPM”.

## 2.5 Matlamat UPM

Untuk mencapai visi dan misi yang telah diwujudkan, UPM telah menggubal 5 matlamat seperti yang dinyatakan dalam Pelan Strategik UPM 2014-2020 iaitu:

Matlamat 1 : Mempertingkatkan Kualiti dan Daya Saing Graduan

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 7 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <a href="#">04</a>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <a href="#">27/02/2020</a>

Matlamat 2 : Penjanaan Nilai melalui *RDCE* yang Mantap dan Lestari

Matlamat 3 : Melonjakkan Perkhidmatan Jaringan Industri dan Masyarakat

Matlamat 4 : Memperkasakan UPM sebagai Pusat Kecemerlangan Pertanian

Matlamat 5 : Mempertingkatkan Kualiti Tadbir Urus

### 3.0 ISTILAH DAN DEFINISI

Objektif Kualiti : Petunjuk Prestasi Utama (KPI) Universiti, Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras, dan Piagam Pelanggan

Pelanggan : Organisasi atau individu yang menerima produk atau perkhidmatan daripada Pusat Tanggungjawab atau UPM secara langsung

Pihak Berkepentingan : Organisasi atau individu yang menerima produk atau perkhidmatan daripada Pusat Tanggungjawab atau UPM secara tidak langsung

PTJ : Pusat Tanggungjawab seperti fakulti, institut, sekolah dan pusat


SPK : Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2015

### 4.0 KONTEKS ORGANISASI

#### 4.1 Pemahaman UPM dan Konteksnya

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

Isu luaran dan dalaman UPM telah dikenalpasti sebagaimana di '~~Dokumen Skop Sistem Pengurusan Kualiti, Pihak Berkepentingan dan Isu Dalaman & Isu Luaran Serta Penyataan Risiko Pusat Tanggungjawab~~' ['Dokumen Risiko Operasi Sistem Pengurusan Kualiti \(QMS\) \(e-OPRISK\)'](#) yang dipautkan pada Portal e-ISO.

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 8 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

#### 4.2 Pemahaman Keperluan dan Ekspektasi Pihak Berkepentingan

UPM telah menentukan pihak berkepentingan yang relevan dengan SPK dan mengenalpasti keperluan mereka yang relevan terhadap SPK UPM, bagi memastikan produk dan perkhidmatan dapat disediakan secara konsisten serta memenuhi keperluan pelanggan dan perundangan. Pihak berkepentingan yang relevan dengan SPK dan keperluan mereka yang relevan akan dipantau dan disemak secara berkala.

Pihak berkepentingan yang relevan dengan SPK dan keperluan mereka yang relevan terhadap SPK UPM telah dikenalpasti sebagaimana di 'Dokumen Skop Sistem Pengurusan Kualiti dan Pihak Berkepentingan ~~dan Isu Dalaman & Isu Luaran Serta Penyataan Risiko~~-Pusat Tanggungjawab' yang dipautkan pada Portal e-ISO.

#### 4.3 Skop SPK

Skop SPK UPM yang telah ditentukan mengambil kira isu dalaman dan isu luaran (4.1), kehendak pihak berkepentingan (4.2) serta produk dan perkhidmatan UPM.

Skop SPK:


“Perkhidmatan pengajian pendidikan di peringkat *tertiary*, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, perhubungan industri dan masyarakat, pengurusan pembangunan pelajar dan alumni, dan perkhidmatan korporat.”

Skop SPK ini merangkumi semua aktiviti pengajaran dan pembelajaran prauniversiti, prasiswazah (kecuali Program Persediaan Diploma Sains) dan siswazah, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan dan perkhidmatan sokongan.

Rujuk:

- 'Dokumen Skop Sistem Pengurusan Kualiti dan Pihak Berkepentingan ~~dan Isu Dalaman & Isu Luaran Serta Penyataan Risiko~~-Pusat Tanggungjawab' yang dipautkan pada Portal e-ISO.



	<b>PENGURUSAN</b>  <b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	Halaman: 9 / 33
		No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
	<b>MANUAL KUALITI</b>	No. Isu: 03
		Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

#### 4.4 Proses SPK

UPM mewujudkan, melaksana, mengekal dan memantau SPK, dan membuat penambahbaikan berterusan bagi meningkatkan keberkesannya secara berterusan mengikut keperluan MS ISO 9001:2015.

Pendekatan atau model yang digunakan bagi melaksanakan pengurusan kualiti adalah berasaskan pendekatan proses seperti dalam **Lampiran 1**.


Dalam SPK yang dibangunkan, UPM menganalisis isu luaran dan dalaman, keperluan pelanggan dan pihak berkepentingan, seterusnya mentakrifkan proses yang mengambil kira pemikiran berasaskan risiko (*risk-based thinking*), yang menyumbang kepada pencapaian matlamat pelan strategik universiti, serta perkhidmatan yang memenuhi kepuasan pelanggan serta keperluan berkanun dan peraturan. Di samping itu, UPM juga bertanggungjawab membentuk dasar, objektif kualiti dan perancangan serta melaksanakan kajian semula pengurusan.

UPM mengenal pasti peruntukan sumber yang perlu bagi melaksana dan menambahbaik proses SPK. Peruntukan sumber ini termasuklah tenaga kerja yang berkelayakan, pembekal, maklumat (informasi), prasarana, persekitaran kerja dan sumber kewangan.

Dalam menghasilkan perkhidmatan berkualiti, UPM mengenal pasti proses utama yang perlu dalam semua aktiviti pengajaran dan pembelajaran prauniversiti, prasiswazah dan siswazah, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, dan perkhidmatan sokongan supaya UPM dapat berfungsi secara cekap dan berkesan.

Bagi perkhidmatan yang diserahkan, seperti pemeriksa luar, pensyarah sambilan, pembuangan sisa terjadual dan lain-lain, UPM memastikan kawalan yang bersesuaian untuk memenuhi keperluan pelanggan, perundangan dan peraturan. Jenis dan tahap kawalan telah dinyatakan dalam dokumen SPK yang berkenaan.

Proses Utama di UPM adalah aktiviti pengajaran dan pembelajaran prauniversiti, prasiswazah dan siswazah, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, dan perkhidmatan sokongan, sebagaimana dinyatakan dalam 'Dokumen Skop Sistem Pengurusan Kualiti dan Pihak Berkepentingan ~~dan Isu Dalaman & Isu Luaran Serta Penyataan Risiko~~-Pusat Tanggungjawab' yang dipautkan pada Portal e-ISO.

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 10 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

## 5.0 KEPIMPINAN

### 5.1 Kepimpinan dan Komitmen

#### 5.1.1 Am


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

- a. kebertanggungjawaban ke atas keberkesanan SPK;
- b. pewujudan dasar kualiti dan objektif kualiti yang bersesuaian dengan konteks dan arah tuju strategik UPM;
- c. memastikan integrasi keperluan SPK ke dalam proses bisnes UPM;
- d. mempromosi penggunaan pendekatan proses dan pemikiran berasaskan risiko;
- e. memastikan sumber yang diperlukan untuk SPK disediakan;
- f. berkomunikasi tentang kepentingan SPK yang cekap dan keakuratan kepada keperluan SPK dengan pekerja menerusi mesyuarat dalaman, perbincangan dengan pekerja, sesi latihan dan lain-lain;
- g. memastikan SPK mencapai keputusan matlamat pelan strategik universiti,
- h. terlibat, mengarah dan menyokong mereka yang terlibat untuk memberi sumbangan kepada keberkesanan SPK;
- i. mempromosi penambahbaikan; dan
- j. menyokong peranan pihak pengurusan relevan yang lain untuk menunjukkan kepimpinan terhadap bidang yang dipertanggungjawabkan kepada mereka.

#### 5.1.2 Fokus Pelanggan

Pihak pengurusan UPM sentiasa menunjukkan kepimpinan dan komitmen terhadap berfokuskan pelanggan dengan memastikan:

- a. keperluan pelanggan serta keperluan berkanun dan peraturan berkenaan ditentukan, difahami dan dipenuhi secara konsisten;
- b. risiko dan peluang yang memberi kesan terhadap keakuratan produk dan perkhidmatan, serta kemampuan mempertingkatkan kepuasan pelanggan ditentukan dan dinyatakan; dan
- c. fokus penyediaan produk dan perkhidmatan yang mempertingkatkan kepuasan pelanggan dikekalkan.

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 11 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

Piagam Pelanggan UPM dan Piagam Pelanggan peringkat Peneraju Proses disediakan dan pencapaiannya diukur bagi memastikan keperluan pelanggan dipenuhi secara konsisten.

Dalam skop pengajaran dan pembelajaran prauniversiti, prasiswazah dan pengajian siswazah, pelanggan utama UPM adalah pelajar prauniversiti, prasiswazah dan siswazah. Para penyelidik dan penaja adalah pelanggan untuk proses penyelidikan.

Keperluan utama pelanggan adalah seperti berikut:

- a. Pembelajaran yang selesa;
- b. Pengajaran yang berkesan;
- c. Pensyarah yang prihatin;
- d. Pensyarah yang mahir dan berpengalaman;
- e. Kandungan kursus yang matang;
- f. Kemudahan dan persekitaran yang ceria dan selamat;
- g. Kos yang berpatutan;
- h. Kemudahan penyelidikan yang lengkap;
- i. Kemudahan teknologi maklumat dan komunikasi yang terkini; dan
- j. Pekerja yang kompeten dan berpengalaman.


Rujuk:

- Piagam Pelanggan UPM seperti pada laman sesawang Universiti Putra Malaysia
- Piagam Pelanggan peringkat Peneraju Proses

## 5.2 Dasar Kualiti

Dasar Kualiti telah dibangunkan sebagaimana para 2.4. Pernyataan ini selaras dengan misi dan visi UPM yang komited terhadap memastikan pencapaian matlamat pelan strategik universiti, serta memenuhi keperluan pelanggan serta peningkatan berterusan SPK.

Pihak Pengurusan UPM menghebahkan dasar kualiti secara berterusan agar difahami dan diimplementasi pada semua peringkat PTJ dan entiti. Dasar ini juga akan disemak kesesuaiannya dari semasa ke semasa.

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 12 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

### 5.3 Peranan, Tanggungjawab dan Kuasa

Pihak Pengurusan UPM telah memastikan tanggungjawab dan kuasa terhadap peranan yang relevan telah diperjelas, ditugas, disampaikan dan difahami.

Penugasan tanggungjawab dan kuasa ini penting untuk:


- a. memastikan Sistem Pengurusan Kualiti akur kepada keperluan standard antarabangsa;
- b. memastikan proses menyampaikan (*delivering*) *output* yang dihasratkan;
- c. melapor prestasi SPK dan peluang penambahbaikan, khususnya kepada pihak pengurusan atasan;
- d. memastikan promosi berfokuskan pelanggan keseluruhan organisasi; dan
- e. memastikan integriti sistem pengurusan kualiti dikekalkan apabila perubahan terhadap Sistem Pengurusan Kualiti dirancang dan dilaksanakan.

Pihak Pengurusan UPM telah melantik Pengarah, Pusat Jaminan Kualiti, UPM sebagai Wakil Pengurusan. Pegawai Pengurusan dan Profesional telah dilantik sebagai Timbalan Wakil Pengurusan di peringkat PTJ/peneraju proses bagi membantu Wakil Pengurusan.

Senarai tugas dan tanggungjawab wakil pengurusan dan pekerja, senarai jawatankuasa, struktur organisasi, surat pelantikan dan minit mesyuarat berkaitan adalah antara dokumen yang memperjelaskan tanggungjawab dan bidang kuasa di UPM.

Rujuk :

- Struktur Organisasi UPM adalah seperti pada Laman Sesawang UPM
- Struktur Jaminan Kualiti UPM adalah seperti pada Laman Portal Sistem Pengurusan ISO UPM (e-ISO)
- Struktur Pusat Jaminan Kualiti, UPM adalah seperti pada Laman Portal Pusat Jaminan Kualiti, UPM
- Fail Jawatankuasa UPM yang berkaitan
- Fail Senarai Tugas dan Tanggungjawab Pekerja di PTJ

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 13 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

## 6.0 PERANCANGAN

### 6.1 Tindakan Menangani Risiko dan Peluang

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

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

Rujuk:

- Buku Panduan Pengurusan Risiko UPM

### 6.2 Objektif Kualiti

UPM telah mengenal pasti objektif kualiti universiti, yang juga merupakan peluang dalam penambahbaikan berterusan terhadap pengurusan kualiti UPM. Pengukuran dan sasaran bagi setiap objektif kualiti adalah tekal dengan dasar kualiti.


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

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

### 6.3 Perancangan Perubahan

UPM akan melaksanakan perubahan secara terancang dan sistematik apabila terdapat perubahan terhadap SPK, dengan mengambil kira:

- a. matlamat perubahan dan sebarang akibat yang berpotensi;
- b. integriti SPK;
- c. terdapatnya sumber yang diperlukan; dan
- d. pengagihan atau pengagihan semula tanggungjawab dan bidang kuasa.

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 14 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <a href="#">04</a>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <a href="#">27/02/2020</a>

## 7.0 SOKONGAN

### 7.1 Sumber

#### 7.1.1 Am

UPM menentu dan menyediakan sumber yang diperlukan, dengan pertimbangan kemampuan dan kekangan sumber dalaman semasa, serta keperluan yang diperolehi daripada penyedia luar bagi:

- a. memastikan SPK dapat dilaksana dan diselenggara serta keberkesanannya dapat ditambahbaik secara berterusan; dan
- b. meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi keperluan yang ditetapkan.

#### 7.1.2 Sumber Manusia

UPM menentu dan menyediakan pekerja mengikut keperluan (dengan sumber yang terhad) untuk keberkesanan pelaksanaan SPK, dan untuk operasi dan kawalan prosesnya.

#### 7.1.3 Infrastruktur


UPM menentu, menyediakan dan menyelenggarakan prasarana yang diperlukan untuk mencapai keakuratan terhadap keperluan produk dan perkhidmatan. Antaranya penubuhan Jawatankuasa Utiliti dan Jawatankuasa ICT untuk memastikan pemantauan prasarana yang memuaskan.

Infrastruktur di UPM meliputi:

- a. bangunan, ruang kerja dan utiliti berkaitan seperti ruang pejabat, bilik kuliah, makmal pembelajaran dan penyelidikan;
- b. peralatan proses seperti alatan penyelidikan, alat pandang dengar, komputer, aplikasi komputer dan perisian; dan
- c. perkhidmatan sokongan seperti ambulans, bas, kenderaan universiti, telefon, faksimili dan internet.

Rujuk:

- Prosedur Penyelenggaraan Baikpulih (UPM/SOK/PYG/P001)
- Prosedur Penyelenggaraan Berkala (UPM/SOK/PYG/P002)

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 15 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

- Prosedur Perkhidmatan ICT (UPM/OPR/IDEC/P002)
- Prosedur Penyelenggaraan ICT (UPM/OPR/IDEC/P003)

#### 7.1.4 Persekitaran untuk Operasi Proses

UPM telah menentu, menyediakan dan mengekalkan persekitaran kerja yang perlu untuk mencapai keakuratan terhadap keperluan perkhidmatan. Antaranya penubuhan Jawatankuasa Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan untuk memastikan pelaksanaan amalan keselamatan dan kesihatan yang memuaskan, dan menyediakan persekitaran kerja yang selesa, serta menubuhkan pasukan Rakan Pembimbing Perkhidmatan Awam (AKRAB) sebagai elemen sokongan dalam membantu rakan menangani cabaran di tempat kerja.

Persekitaran kerja ini mengambil kira kesesuaian dari aspek sosial (seperti tiada diskriminasi, tanpa konfrantasi, tenang) , psikologikal (seperti pengurangan stress, pencegahan *burnout*, perlindungan emosi) dan fizikal (seperti suhu, kelembapan, pencahayaan, kebisingan atau cuaca).

Rujuk:


- Prosedur Pengurusan dan Pelupusan Sisa Terjadual (UPM/SOK/OSH/P001)
- Prosedur Pemeriksaan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (UPM/SOK/OSH/P003)
- Prosedur Notifikasi Kemalangan, Kejadian Berbahaya, Penyakit Pekerjaan dan Keracunan Pekerjaan (UPM/SOK/OSH/P004)
- Prosedur Aduan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (UPM/SOK/OSH/P005)
- Prosedur Pengurusan Makmal/Bengkel (UPM/SOK/LAB/P001)
- Prosedur Perkhidmatan Sesi Kaunseling Individu (UPM/OPR/HEPA/P002)

#### 7.1.5 Pemantauan dan Pengukuran Sumber

##### 7.1.5.1 Am

UPM telah menentukan pemantauan dan pengukuran yang dilaksana, serta alat pemantauan dan pengukuran yang perlu bagi menunjukkan bukti keakuratan produk.

UPM juga telah mewujudkan proses bagi memastikan pemantauan dan pengukuran boleh dilaksana, dan pelaksanaannya adalah konsisten dengan keperluan pemantauan dan pengukuran.

	<b>PENGURUSAN</b>  <b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	Halaman: 16 / 33
		No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
	<b>MANUAL KUALITI</b>	No. Isu: 03
		Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

### 7.1.5.2 Kebolehcarian Pengukuran

Dalam usaha memastikan keputusan yang sahih diperolehi, dan penilaian yang dibuat adalah tepat, peralatan pengukuran hendaklah:

- a. ditentukan atau ditentusahkan, atau kedua-duanya, pada jarak waktu yang ditetapkan, atau sebelum digunakan, dengan standard pengukuran yang boleh dikesan daripada standard pengukuran kebangsaan atau antarabangsa; jika standard sedemikian tidak wujud, asas yang digunakan bagi tentukuran atau penentusahan hendaklah direkodkan;
- b. dilaraskan atau dilaraskan semula apabila perlu;
- c. mempunyai pengenalpastian supaya status tentukurannya dapat ditentukan;
- d. dilindungi daripada pelarasan yang akan mentaksahkan keputusan pengukuran; dan
- e. dijaga daripada kerosakan dan kemerosotan semasa pengendalian, penyelenggaraan dan penyimpanan.

UPM telah mentaksir dan merekodkan kesahan keputusan pengukuran yang terdahulu apabila peralatan didapati tidak akur dengan keperluan. UPM mengambil tindakan yang sesuai terhadap peralatan itu serta apa-apa produk yang terlibat.

Rujuk:


- Prosedur Penentukuran/Verifikasi Peralatan/~~Verifikasi~~ (UPM/SOK/CAL/P001)

### 7.1.6 Pengetahuan/Illmu Organisasi

UPM menentukan pengetahuan/ilmu yang diperlukan untuk operasi proses dan untuk mencapai keakuran produk dan perkhidmatan. Pengetahuan/ilmu ini dikekalkan dan tersedia jika diperlukan.

Apabila terdapat perubahan keperluan dan arah aliran, UPM menimbangkan pengetahuan/ilmu terkini, dan menentukan kaedah untuk mendapat atau mengakses mana-mana pengetahuan/ilmu tambahan yang diperlukan, dan pengetahuan/ilmu tambahan dikemaskini.



	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 17 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

## 7.2 Kompetensi

UPM telah:

- a. menentukan kompetensi yang diperlukan oleh pekerja yang melaksana kerja di bawah kawalan mereka, yang memberi kesan kepada prestasi dan keberkesanan SPK;
- b. memastikan pekerja kompeten berasaskan kepada pendidikan, latihan atau pengalaman yang bersesuaian;
- c. memberi latihan atau mengambil langkah-langkah lain untuk memenuhi kekompetenan yang diperlukan, dan menilai keberkesanan tindakan yang diambil; dan
- d. menyelenggara rekod berkaitan dengan pendidikan, latihan, kemahiran dan pengalaman sebagai bukti kekompetenan.

Rujuk:

- Prosedur Pengurusan Latihan Pekerja Universiti Putra Malaysia (UPM/SOK/LAT/P001)


## 7.3 Kesedaran

UPM secara berterusan memastikan pekerja mempunyai kesedaran berkenaan hubungan dan kepentingan aktiviti kerja mereka dan sumbangan kepada pencapaian objektif kualiti, dan implikasi terhadap tidak akur kepada keperluan SPK.

## 7.4 Komunikasi

UPM menentukan komunikasi dalaman dan luaran yang relevan terhadap SPK dengan mengambil kira perkara yang dikomunikasi, masa/tempoh (bila) berkomunikasi, individu/organisasi yang dikomunikasi, kaedah (bagaimana) dan pekerja yang berkomunikasi.

Antara saluran komunikasi yang telah diwujudkan adalah mesyuarat/majlis penerangan, sesi latihan, perbincangan, pelancaran dan majlis ikrar, poster, papan kenyataan, e-mel, laman sesawang dan buletin.

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 18 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <a href="#">04</a>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <a href="#">27/02/2020</a>

## 7.5 Maklumat yang Didokumenkan

### 7.5.1 Am

Dokumen SPK telah disediakan sebagai rujukan mengandungi perkara berikut:

- a. pernyataan Dasar Kualiti, Petunjuk Prestasi Utama (KPI), pelan tindakan peringkat fungsian dan aras serta piagam pelanggan seperti yang diterangkan dalam perkara 6.2 - Objektif Kualiti;
- b. manual kualiti;
- c. prosedur dan rekod. Senarai prosedur adalah seperti di Senarai Utama Maklumat yang Dikawal; dan
- d. dokumen lain, yang diperlukan oleh UPM seperti di Senarai Utama Maklumat yang Dikawal dalam memastikan keberkesanan perancangan operasi dan kawalan proses.

Dokumen ini penting untuk penyeragaman tindakan bagi memastikan keberhasilan yang dihasratkan.

### 7.5.2 Mewujud dan Mengemaskini Maklumat yang Didokumen

Semua dokumen yang berkaitan dengan SPK UPM diwujudkan, dikawal dan diselenggara secara sistematik. Dokumen SPK boleh diakses menerusi Sistem Pengurusan ISO UPM (e-ISO) bagi tujuan dibaca atau dicetak untuk rujukan. Pindaan dokumen hanya boleh dibuat oleh Pegawai Kawalan Dokumen atau pegawai yang dibenarkan dengan penggunaan kata laluan. Perincian kawalan dokumen dinyatakan dalam prosedur di bawah.


UPM memastikan kewajaran untuk melaksana identifikasi dan deskripsi, format dan proses semakan dan kelulusan dalam mewujudkan dan mengemaskini dokumentasi.

Rujuk:

- Prosedur Pengurusan Dokumen ISO (UPM/PGR/P001)

#### **Dokumentasi UPM: Prosedur Operasi**

Proses kerja UPM didokumen dalam prosedur operasi untuk rujukan. Prosedur ini mengemukakan kaedah pelaksanaan dasar yang ditakrifkan dalam Manual Kualiti.

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 19 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

Prosedur disediakan bagi pelaksanaan operasi penyediaan perkhidmatan yang seragam di UPM.

### Dokumen Sokongan

Dokumen sokongan yang dirujuk seperti arahan kerja, garis panduan, senarai semak, log dan borang yang berkaitan menerangkan secara terperinci jenis pemeriksaan dan maklumat yang diperlukan dalam pelaksanaan dan pematuhan tugas tertentu.

### Borang dan Maklumat/Dokumen yang Dikawal

Maklumat/Dokumen yang dikawal menggunakan borang tersedia, dan maklumat yang direkodkan hasil dari pelaksanaan SPK dipantau secara berkala. Semua dokumen di atas dirujuk dan diguna bagi memastikan pencapaian matlamat pelan strategik universiti dan memenuhi kehendak pelanggan.

Hierarki dokumen SPK UPM adalah seperti **Lampiran 2**.

#### 7.5.3 Kawalan Maklumat yang Didokumenkan


Maklumat yang didokumenkan (rekod) yang diwujudkan sebagai bukti keakuran kepada keperluan dan keberkesanan operasi SPK adalah dalam kawalan.

Rekod untuk prosedur berkaitan, tempoh simpanannya dan pekerja yang bertanggungjawab untuk penyelenggaraannya telah dikenal pasti. Rekod ini juga difailkan secara sistematik dan diselenggara dengan baik supaya dapat dibaca, mudah dikenal, mudah diperolehi semula dan dielak daripada berlaku kerosakan.

Rekod akan dimusnah secara rincih/lupus fail di *server* apabila tempoh simpanannya tamat. Rekod yang perlu diselenggara untuk tempoh yang lama hendaklah diarkib.

Rujuk:

- Prosedur Pengurusan Dokumen ISO (UPM/PGR/P001)
- Panduan Pengurusan [Fail dan](#) Rekod Universiti

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 20 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

## 8.0 OPERASI

### 8.1 Perancangan Operasi dan Kawalan

UPM telah merancang dan membangunkan proses yang perlu untuk memenuhi keperluan penyediaan produk dan perkhidmatan, dan untuk melaksanakan tindakan yang dirancang. Perancangan ini adalah tekal dengan keperluan proses lain dalam SPK.

Dalam merancang penghasilan perkhidmatan, UPM telah menentukan perkara berikut:

- a. objektif kualiti dan keperluan perkhidmatan,
- b. keperluan mewujudkan proses dan dokumen serta membekal sumber spesifik/khas bagi perkhidmatan berkaitan,
- c. keperluan aktiviti penentusahan, pengesahan, pemantauan, pengukuran, pemeriksaan dan pengujian spesifik/khas kepada perkhidmatan berkaitan dan kriteria bagi penerimaan perkhidmatan tersebut, dan
- d. keperluan rekod bagi menunjukkan bukti penghasilan proses dan perkhidmatan yang terhasil memenuhi keperluan yang ditetapkan.

*Output* kepada perancangan ini bersesuaian dengan kaedah operasi UPM.


### 8.2 Keperluan Produk dan Perkhidmatan

#### 8.2.1 Komunikasi Pelanggan

UPM telah menentu dan melaksanakan komunikasi yang berkesan dengan pelanggan terutamanya yang berkaitan dengan:

- a. penyediaan maklumat berkaitan produk dan perkhidmatan;
- b. pengendalian pertanyaan, kontrak atau pesanan termasuk pindaan/perubahan;
- c. mendapat maklum balas pelanggan berkaitan produk dan perkhidmatan, termasuk aduan pelanggan;
- d. pengendalian atau kawalan harta milik pelanggan; dan
- e. pengwujudan keperluan spesifik bagi tindakan kontigensi, apabila relevan.

Jika terdapat perubahan kepada keperluan, UPM akan memastikan dokumen berkaitan dipinda dan pekerja yang berkenaan akan dimaklumkan.

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 21 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

Rujuk:

- Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (UPM/SOK/PEL/P001)

## 8.2.2 Penentuan Keperluan Perkhidmatan

Dalam penentuan keperluan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan kepada kepada pelanggan, UPM memastikan:

- a. keperluan produk dan perkhidmatan ditakrifkan (termasuk sebarang keperluan berkanun dan peraturan, serta apa-apa yang dianggap perlu oleh UPM); dan
- b. universiti boleh memenuhi janji terhadap produk dan perkhidmatan yang ditawarkan.

## 8.2.3 Semakan Keperluan Produk dan Perkhidmatan

UPM memastikan keperluan dan keupayaan perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan. Semakan dilaksana sebelum UPM membuat komitmen untuk menawarkan perkhidmatan kepada pelanggan.

## 8.2.4 Perubahan Terhadap Keperluan Perkhidmatan

UPM merekodkan keputusan semakan atau pindaan keperluan dan keupayaan perkhidmatan yang ditawarkan, dan jika terdapat perubahan kepada keperluan, UPM akan memastikan dokumen berkaitan dipinda dan pekerja yang berkenaan akan dimaklumkan.


## 8.3 Reka Bentuk dan Pembangunan Produk dan Perkhidmatan

### 8.3.1 Am

UPM telah mewujudkan, melaksana dan mengekalkan proses reka bentuk dan pembangunan yang bersesuaian bagi memastikan penyediaan produk dan perkhidmatan. Antaranya adalah proses pembentukan kurikulum dan pelaksanaan penyelidikan.

### 8.3.2 Perancangan Reka Bentuk dan Pembangunan

Dalam menentukan peringkat dan kawalan bagi reka bentuk dan pembangunan, UPM mengambil kira:

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 22 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <a href="#">04</a>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <a href="#">27/02/2020</a>

- a. sifat, tempoh dan kerumitan aktiviti reka bentuk dan pembangunan;
- b. peringkat proses yang diperlukan, termasuk semakan;
- c. aktiviti penentusahan dan pengesahan;
- d. tanggungjawab dan pihak berkuasa yang terlibat dalam proses reka bentuk dan pembangunan;
- e. sumber dalaman dan luaran yang diperlukan;
- f. keperluan untuk mengawal antara muka dalam kalangan pekerja/personalia yang terlibat;
- g. keperluan penglibatan pelanggan dan pengguna;
- h. keperluan penyediaan reka bentuk dan pembangunan seterusnya;
- i. tahap kawalan yang dijangka oleh pelanggan dan pihak berkepentingan yang relevan; dan
- j. maklumat yang didokumenkan/rekod yang perlu untuk menunjukkan keperluan reka bentuk dan pembangunan dipenuhi.

Rujuk:

- Dokumen SPK Proses Utama – Prasiswazah, Siswazah dan Penyelidikan [dan Inovasi](#)

### 8.3.3 *Input* Reka Bentuk dan Pembangunan


UPM menentukan keperluan penting bagi jenis produk dan perkhidmatan yang spesifik untuk direka bentuk dan dibangunkan, dengan mengambil kira:

- a. keperluan fungsian dan prestasi;
- b. maklumat yang diterbitkan daripada aktiviti terdahulu bagi reka bentuk dan pembangunan yang sama;
- c. keperluan berkanun dan peraturan;
- d. standard atau kod amalan yang organisasi telah komited untuk laksanakan;
- e. akibat kegagalan yang berpotensi disebabkan sifat/ciri produk dan perkhidmatan.

*Input* reka bentuk dan pembangunan ini hendaklah mencukupi dari aspek tujuan, lengkap dan jelas serta tidak bercanggah antara satu sama lain.

Rujuk:

- Dokumen SPK Proses Utama – Prasiswazah, Siswazah dan Penyelidikan [dan Inovasi](#)

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 23 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <a href="#">04</a>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <a href="#">27/02/2020</a>

### 8.3.4 Kawalan Reka Bentuk dan Pembangunan

UPM menggunakan kawalan terhadap proses reka bentuk dan pembangunan menerusi semakan, penetusan serta pengesahan terhadap reka bentuk dan pembangunan berasaskan kesesuaian produk dan perkhidmatan.

### 8.3.5 *Output* Reka Bentuk dan Pembangunan

UPM mendokumenkan hasil reka bentuk dan pembangunan yang dinyatakan dalam bentuk yang boleh disemak dan ditentusahkan dengan keperluan *input* reka bentuk. *Output* disemak sebelum diterima pakai, dan mempunyai ciri-ciri penting yang memenuhi kepuasan pelanggan. *Output* bagi reka bentuk dan pembangunan termasuk dalam perkara-perkara berikut:

- a. memenuhi keperluan *input*;
- b. mencukupi untuk proses seterusnya bagi penyediaan produk dan perkhidmatan;
- c. meliputi atau merujuk keperluan pemantauan dan pengukuran yang berkenaan dan kriteria penerimaan produk; dan
- d. menetapkan ciri produk dan perkhidmatan yang perlu terhadap tujuan yang diharapkan dan penyediaan yang selamat dan bersesuaian kegunaannya.

Rujuk:


- Dokumen SPK Proses Utama – Prasiswazah, Siswazah dan Penyelidikan [dan Inovasi](#)

### 8.3.6 Perubahan Reka Bentuk dan Pembangunan

UPM membuat pengesahan reka bentuk dan pembangunan mengikut perancangan untuk memastikan produk yang terhasil berupaya memenuhi kehendak pengguna yang spesifik, yang mana diketahui. Pengesahan hendaklah dilaksana sebelum penggunaan perkhidmatan seperti dalam **Lampiran 3**. Rekod mengenai keputusan pengesahan dan mana-mana tindakan yang penting hendaklah diselenggara.

Rujuk:

- Dokumen SPK Proses Utama – Prasiswazah, Siswazah dan Penyelidikan [dan Inovasi](#)

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 24 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <a href="#">04</a>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <a href="#">27/02/2020</a>

## 8.4 Kawalan Proses, Produk dan Perkhidmatan yang Disediakan Secara Luaran

### 8.4.1 Am

UPM memastikan proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan secara luaran akur kepada keperluan dengan menentukan kawalan berkenaan.

UPM menentukan dan menggunakan kriteria bagi penilaian, pemilihan, pemantauan prestasi, dan penilaian semula penyedia luar berdasarkan kemampuan untuk menyediakan proses, produk dan perkhidmatan selaras dengan keperluan.

Rekod mengenai keputusan penilaian dan sebarang tindakan penting hasil dari penilaian mestilah diselenggara.

Rujuk:

- Dokumen SPK Proses Sokongan dan Operasi Pejabat Bursar

### 8.4.2 Jenis dan Takat Kawalan

UPM memastikan proses, produk dan perkhidmatan yang disediakan secara luaran tidak menjejaskan kemampuan universiti untuk secara konsisten menyampaikan produk dan perkhidmatan yang akur kepada pelanggannya.

Penentusahan produk di premis pembekal akan dilakukan jika UPM bercadang untuk mengesahkan produk yang hendak diperolehi di premis pembekal. UPM akan menyatakan penentusahan yang diinginkan dan kaedah pelepasan produk di dalam maklumat perolehan.

Rujuk:


- Dokumen SPK Proses Sokongan dan Operasi Pejabat Bursar

### 8.4.3 Maklumat Penyedia Luar

UPM sentiasa memastikan kecukupan keperluan untuk berkomunikasi dengan penyedia luar berkenaan keperluan organisasi terhadap:

- a. proses, produk dan perkhidmatan yang akan disediakan;
- b. kelulusan berhubung:



	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 25 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

- i) produk dan perkhidmatan;
- ii) kaedah, proses dan peralatan; dan
- iii) pelepasan produk dan perkhidmatan;

- c. kompetensi, termasuk sebarang kelayakan sumber manusia yang diperlukan;
- d. interaksi penyedia luar dengan organisasi;
- e. kawalan dan pemantauan prestasi penyedia luar yang digunakan oleh UPM; dan
- f. aktiviti penentusahan dan pengesahan yang UPM, atau pelanggan UPM, berhasrat untuk laksanakan ke atas premis penyedia luar.

## 8.5 Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan

### 8.5.1 Kawalan Pengeluaran dan Penyediaan Perkhidmatan

UPM melaksana pengeluaran dan penyediaan perkhidmatan di bawah keadaan terkawal. Keadaan terkawal yang dimaksudkan adalah termasuk:

- a. terdapat maklumat yang menerangkan ciri produk yang dihasilkan, perkhidmatan yang diberi dan aktiviti yang dilaksana serta keputusan yang dicapai;
- b. terdapat arahan kerja atau garis panduan (di mana perlu);
- c. penggunaan peralatan yang sesuai;
- d. penggunaan infrastruktur dan persekitaran yang sesuai;
- e. pelantikan sumber manusia yang kompeten;
- f. penggunaan peralatan pemantau dan pengukuran yang sesuai;
- g. pelaksanaan tindakan bagi menghalang kesilapan manusia; dan
- h. pelaksanaan aktiviti pelepasan, penyampaian perkhidmatan dan pasca penyampaian.


Rujuk:

- Dokumen SPK operasi perkhidmatan sokongan Peneraju Proses

### 8.5.2 Pengenalpastian dan Kebolehkesanan

UPM telah mengenalpasti perkhidmatan dengan cara yang sesuai pada semua peringkat proses perkhidmatan.

Apabila kebolehcarian merupakan satu keperluan, UPM akan mengawal dengan memberikan pengenalan yang unik terhadap perkhidmatan berkenaan dan

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 26 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

menyenggara rekod yang berkaitan. Contoh identifikasi dan kebolehcarian adalah no. matrik pelajar, no. pekerja dan kod aset.

### 8.5.3 Harta Milik Pelanggan atau Penyedia Luar

UPM menjaga harta milik pelanggan atau penyedia luar ketika berada di dalam kawalan atau digunakan oleh UPM.

Harta pelanggan atau penyedia luar yang digunakan dikenal pasti, ditentukan, dijaga dan dikawal. Sekiranya harta tersebut hilang, rosak atau didapati tidak sesuai kegunaannya, ianya hendaklah dilaporkan kepada pelanggan dan diselenggara rekodnya. Kerahsiaan maklumat harta pelanggan adalah menjadi tanggungjawab UPM. Contoh harta pelanggan adalah maklumat peribadi pelajar, harta intelek penyelidik dan maklumat pekerja serta pesakit.

### 8.5.4 Pengendalian *Output*

UPM mengekalkan *output* semasa penyediaan produk dan perkhidmatan, pada takat yang diperlukan bagi memastikan keakuratan kepada keperluan. Pengendalian termasuk pengenalan, pengendalian, pembungkusan, penyimpanan dan penjagaan. Pengendalian diguna pakai kepada bahagian jujuk produk (contoh : kertas soalan ujian / peperiksaan akhir, bahan kimia, buku).


Rujuk:

- Dokumen SPK Peneraju Proses

### 8.5.5 Aktiviti Pasca Penyampaian

UPM memenuhi keperluan pelanggan untuk aktiviti pasca penyampaian yang berkait dengan produk dan perkhidmatan dengan mengambil kira:

- a. keperluan berkanun dan peraturan;
- b. potensi akibat yang tidak dingini berkait dengan produk dan perkhidmatan;
- c. sifat, kegunaan dan jangka hayat produk dan perkhidmatan; dan
- d. keperluan dan maklumbalas pelanggan.

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 27 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

### 8.5.6 Kawalan Perubahan

UPM menyemak dan mengawal perubahan terhadap penyediaan produk dan perkhidmatan, pada takat keperluan bagi memastikan keakuran. Semakan yang dibuat didokumen sebagai bukti pelaksanaan.

### 8.6 Pelepasan Produk dan Perkhidmatan

UPM mengawal dan mengukur ciri produk dan perkhidmatan untuk mengesahkan bahawa keperluan produk dan perkhidmatan telah dipenuhi. Pemantauan dan pengukuran dilaksana pada peringkat yang bersesuaian semasa proses penghasilan produk dan perkhidmatan mengikut perancangan. Bukti keakuran terhadap kriteria penerimaan hendaklah diselenggara.

Maklumat pihak berkuasa yang telah meluluskan perkhidmatan untuk disampaikan kepada pelanggan diselenggara dalam rekod berkaitan. Pelepasan produk dan perkhidmatan kepada pelanggan tidak akan dilakukan sehingga perancangan yang disusun telah berjaya disempurnakan sepenuhnya kecuali ia telah diluluskan oleh pihak berkuasa yang berkenaan dan oleh pelanggan, jika berkaitan.

Rujuk:


- Dokumen SPK UPM
- KPI UPM
- Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras
- Piagam Pelanggan Peneraju Proses

### 8.7 Kawalan *Output* yang Tidak Akur

UPM memastikan produk dan perkhidmatan yang tidak mematuhi keperluan, dikenal pasti dan dikawal dari dimajukan ke proses seterusnya. Kawalan dan tanggungjawab serta bidang kuasa yang berkenaan untuk mengurus perkhidmatan ini dinyatakan di dalam prosedur yang didokumenkan.

UPM telah mengurus produk dan perkhidmatan yang tak akur, menerusi satu atau lebih kaedah berikut:

- a. mengambil tindakan untuk menghapuskan ketakakuran yang dikesan;

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 28 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <a href="#">04</a>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <a href="#">27/02/2020</a>

- b. memberi kuasa untuk mengawal penggunaan, pelepasan atau penerimaan di bawah konsesi oleh pihak berkuasa yang berkenaan dan oleh pelanggan, jika berkaitan;
- c. mengambil tindakan untuk menghalang dari kegunaan asalnya; dan
- d. mengambil tindakan yang bersesuaian terhadap kesan atau kesan yang mungkin timbul dari ketakakuran apabila perkhidmatan yang tak akur dikesan selepas ia disampaikan.

Sekiranya perkhidmatan yang tak akur dibaiki atau ditawarkan semula, ia mestilah ditentusahkan semula untuk menunjukkan keakuran terhadap keperluan.

Rekod yang menunjukkan ketakakuran, tindakan yang diambil termasuk konsesi yang diterima, diselenggara seperti yang diperlukan.

Rujuk:

- Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P003)

## 9.0 PENILAIAN PRESTASI

### 9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Penilaian

#### 9.1.1 Am

UPM memantau dan mengukur prestasi pencapaian KPI, dan pelan tindakan peringkat fungsian dan aras sebagai penilaian bagi memastikan keberkesanan SPK.


Pencapaian KPI UPM dipantau secara berkala secara sukuan, manakala pelan tindakan peringkat fungsian dan aras diukur 2 (dua) kali setahun.

#### 9.1.2 Kepuasan Pelanggan

UPM telah memantau maklumat yang berkaitan dengan tanggapan atau persepsi pelanggan, iaitu sama ada UPM telah memenuhi kehendak pelanggan. UPM menentukan kaedah bagi mendapat dan menggunakan maklumat berkaitan kepuasan pelanggan.

Rujuk:

- Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan (UPM/SOK/PEL/P001)

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 29 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

### 9.1.3 Analisis dan Penilaian

UPM telah menentu, mengumpul dan menganalisis data berkaitan dalam memastikan kesesuaian dan keberkesanan SPK, dan membuat penilaian bagi menambahbaik keberkesanan SPK. Analisis data merangkumi data yang terhasil daripada pemantauan dan pengukuran serta daripada sumber yang berkaitan.

Analisis data memberikan maklumat berkaitan:

- a. keakuran terhadap produk dan perkhidmatan;
- b. takat kepuasan pelanggan;
- c. prestasi dan keberkesanan SPK;
- d. pelaksanaan berasaskan perancangan;
- e. keberkesanan tindakan yang diambil bagi menyatakan risiko dan peluang;
- f. prestasi pembekal; dan
- g. keperluan penambahbaikan SPK.

Rujuk:

- Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P003)


## 9.2 Audit Dalaman

UPM melaksanakan audit dalaman pada jangka masa yang dirancang bagi menentukan sama ada:

- a. SPK mematuhi perancangan yang diatur terhadap keperluan MS ISO 9001:2015, dan keperluan SPK yang diwujudkan oleh UPM; dan
- b. SPK ini dilaksana dan diselenggara secara berkesan.

Penjadualan audit sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh dua belas (12) bulan telah dirancang dan audit mengambil kira status atau kepentingan aktiviti, bidang/kawasan yang akan diaudit dan keputusan audit yang terdahulu. Kriteria audit, skop, kekerapan dan kaedah pengauditan telah ditentukan.

Pemilihan juruaudit dan pelaksanaan audit dilaksana bagi memastikan proses audit berjalan secara objektif dan saksama. Juruaudit tidak dibenarkan mengaudit kerja/tugasan sendiri. Prosedur yang didokumenkan telah diwujudkan bagi

	<b>PENGURUSAN</b>  <b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	Halaman: 30 / 33
		No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
	<b>MANUAL KUALITI</b>	No. Isu: 03
		Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

menggariskan tanggungjawab dan keperluan untuk perancangan dan pelaksanaan audit, pengwujudan rekod dan pelaporan keputusan audit.

Rekod proses dan keputusan audit diselenggara seperti yang diperlukan.

Pihak pengurusan yang bertanggungjawab ke atas bidang/kawasan yang diaudit akan memastikan pembetulan dan tindakan pembetulan ke atas ketakakuran dan punca penyebab telah dihapuskan tanpa berlengah. Aktiviti susulan adalah termasuk penentusahan ke atas keberkesanan tindakan yang diambil dan laporan ke atas keputusan penentusahan.

Rujuk:

- Prosedur Audit Dalaman ISO (UPM/PGR/P004)

### 9.3 Kajian Semula Pengurusan


#### 9.3.1 Am

Kajian semula pengurusan ke atas SPK dijalankan sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh 12 (dua belas) bulan untuk memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan SPK. Kajian semula ini juga merangkumi peluang penambahbaikan dan keperluan terhadap perubahan SPK, termasuklah dasar dan objektif kualiti.

#### 9.3.2 *Input* Kajian Semula Pengurusan

Perkara-perkara berikut adalah merupakan *input* kepada kajian semula pengurusan:

- a. status tindakan daripada kajian semula pengurusan sebelumnya;
- b. perubahan terhadap isu luaran dan dalaman yang relevan terhadap SPK termasuk hala tuju strategik;
- c. maklumat prestasi dan keberkesanan SPK, termasuk arah aliran (trend) dalam, iaitu:
  - i. kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan;
  - ii. takat kualiti objektif dipenuhi;
  - iii. pencapaian prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan;
  - iv. status tindakan ketakakuran dan tindakan pembetulan;
  - v. keputusan pemantauan dan pengukuran;
  - vi. keputusan audit; dan

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 31 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

- vii. prestasi penyedia luar.
- d. kecukupan sumber;
- e. keberkesanan tindakan bagi menyatakan risiko dan peluang; dan
- f. cadangan untuk penambahbaikan.

### 9.3.3 **Output Kajian Semula Pengurusan**

*Output* kajian semula pengurusan termasuk keputusan dan tindakan yang berkaitan direkod, merangkumi:

- a. peluang penambahbaikan terhadap keberkesanan SPK dan proses berkaitan;
- b. perubahan terhadap SPK; dan
- c. keperluan sumber.

Rujuk:

- Prosedur Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan ISO UPM (UPM/PGR/P008)

## 10.0 **PENAMBAHBAIKAN**


### 10.1 **Am**

UPM menentukan dan memilih peluang untuk penambahbaikan dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi keperluan pelanggan dan mempertingkatkan kepuasan pelanggan, yang merangkumi:

- a. menambahbaik perkhidmatan dan produk;
- b. membetul, menghalang atau mengurangkan kesan yang tidak diingini; dan
- c. menambahbaik prestasi dan keberkesanan SPK.

### 10.2 **Ketakakuran dan Tindakan Pembetulan**

UPM telah mengambil tindakan untuk menghapuskan punca ketakakuran bagi mengelakkan kejadian yang sama berlaku semula. Tindakan pembetulan adalah bersesuaian dengan kesan yang berlaku yang ditemui semasa audit dalaman, kawalan kualiti, aduan pelanggan dan kajian semula pengurusan.

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 32 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>

Prosedur Tindakan Pembetulan telah didokumen bagi menetapkan keperluan untuk:

- a. semakan ketakakuran (termasuk aduan pelanggan);
- b. menentukan punca-punca ketakakuran;
- c. menilai keperluan tindakan bagi memastikan ketakakuran tidak berulang;
- d. menentu dan melaksanakan tindakan yang diperlukan;
- e. merekod keputusan tindakan yang dilaksanakan; dan
- f. menyemak dan memastikan keberkesanan tindakan pembetulan yang diambil.


Rujuk:

- Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P003)

### 10.3 Penambahbaikan Berterusan


UPM telah secara berterusan menambahbaik keberkesanan SPK menerusi amalan terhadap dasar kualiti, objektif kualiti, keputusan audit, analisis data, tindakan pembetulan serta kajian semula pengurusan.



	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 33 / 33
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <b>03</b> <u>04</u>
	<b>MANUAL KUALITI</b>	No. Isu: 03
		Tarikh: <b>24/04/2018</b> <u>27/02/2020</u>

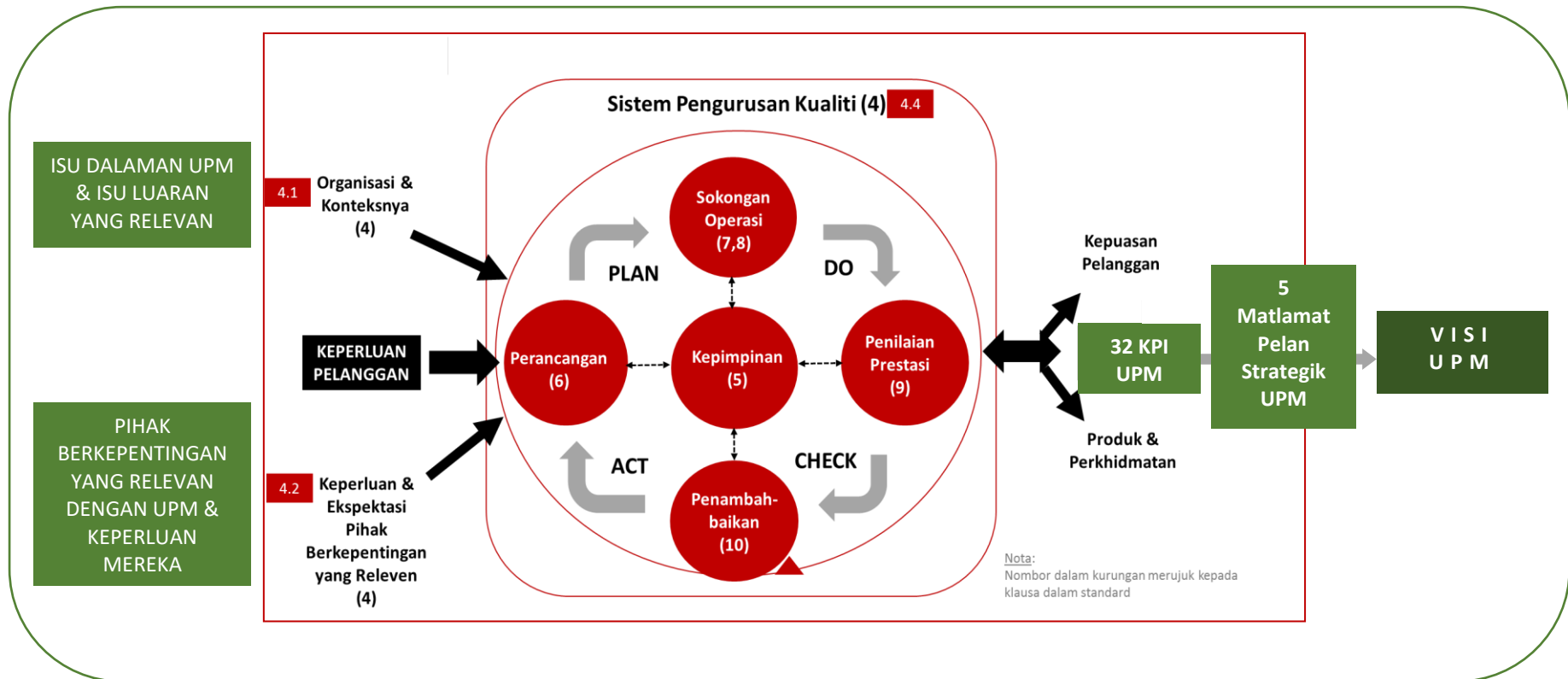
## 11.0 — SEJARAH SEMAKAN


No. Isu	No. Semakan	No. CPD	Kelulusan Mesyuarat	Disedia dan Disemak	Dilulus/diluluskan semula	Tarikh Kkuatkuasa
02	00	-	Keluaran Pertama untuk satu persijilan	WP	Naib Canselor	03/01/2011
02	01	PGR:- 1/2011	Mesyuarat JKJK UPM Kali ke-2	WP	Naib Canselor	23/05/2011
02	02	PGR:- 5/2011	Mesyuarat JKJK UPM Kali ke-5 (Khas)	WP	Naib Canselor	15/09/2011
02	03	PGR:- 2/2012	Mesyuarat JKJK UPM Kali ke-7	WP	Naib Canselor	30/01/2012
02	04	PGR:- 3/2012	Mesyuarat JKJK UPM Kali ke-8	WP	Naib Canselor	09/05/2012
02	05	PGR:- 1/2013	Mesyuarat JKJK UPM Kali ke-11	WP	Naib Canselor	17/01/2013
02	06	PGR:- 3/2013	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan kali ke-3	WP	Naib Canselor	09/05/2013
02	07	PGR:- 1/2014	Mesyuarat JK ISO UPM Kali Ke-17	WP	Naib Canselor	20/02/2014
02	08	PGR:- 3/2014	Mesyuarat JK ISO UPM Kali Ke-18	WP	Naib Canselor	11/08/2014
02	09	PGR:- 2/2015	Mesyuarat JK ISO UPM Kali Ke-21	WP	Naib Canselor	12/02/2015
02	10	PGR:- 3/2015	Mesyuarat JK ISO UPM Kali Ke-22 (Secara Edaran) bertarikh 10/6/2015	WP	Naib Canselor	15/06/2015
03	00	PGR:- 1/2016	Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Ke-27 bertarikh 28/04/2016	WP	Naib Canselor	13/05/2016
03	01	PGR:- 3/2016	Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Ke-28 (Khas) bertarikh 14/07/2016	WP	Naib Canselor	18/07/2016
03	02	PGR-(QMS):- 3/2017	Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Ke-34 (Khas) Secara Edaran bertarikh 14 Jun 2017	WP	Naib Canselor	20/06/2017
03	03	PGR-(QMS):- 1/2018	Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Ke-39 bertarikh 10 April 2018	WP	Naib Canselor	24/04/2018

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 1 / 1
	Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	No. Semakan: <del>03</del> 04
	<b>MANUAL KUALITI</b>	No. Isu: 03
	<b>LAMPIRAN 1: MODEL PENDEKATAN PROSES SPK</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>


**PEMETAAN SISTEM PENGURUSAN KUALITI, UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

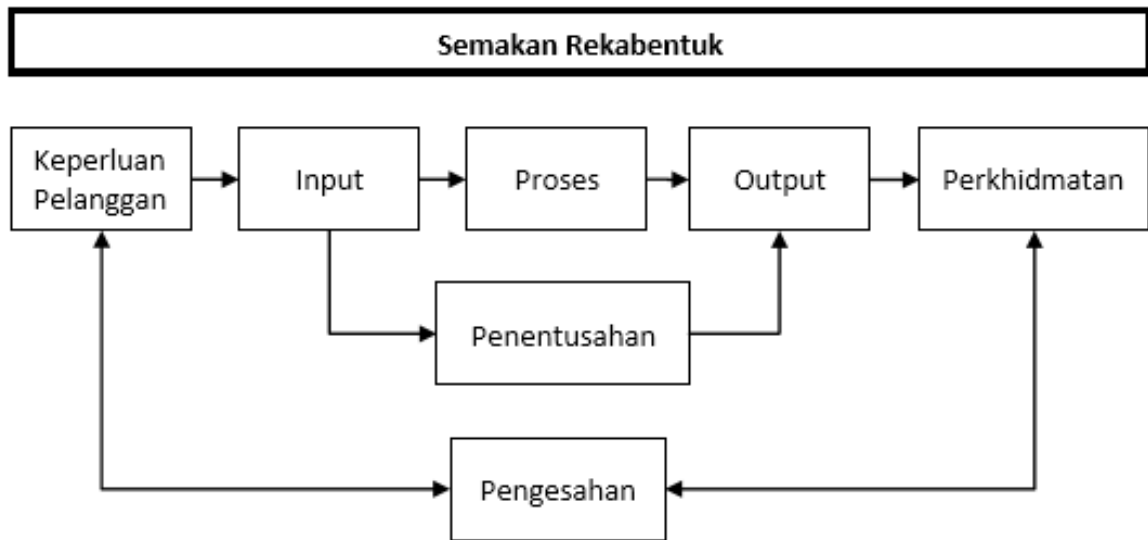
**PIHAK BERKEPENTINGAN/PELANGGAN**




	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 1 / 1
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/MK</b>	No. Semakan: <del>03</del> <u>04</u>
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI</b> <b>LAMPIRAN 2: HIERARKI DOKUMEN SPK UPM</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <u>27/02/2020</u>



	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 1 / 1
	Kod Dokumen: UPM/PGR/MK	No. Semakan: <del>03</del> 04
		No. Isu: 03
	<b>MANUAL KUALITI LAMPIRAN 3: SEMAKAN, PENENTUSAHAN DAN PENGESAHAN REKA BENTUK DAN PEMBANGUNAN</b>	Tarikh: <del>24/04/2018</del> <a href="#">27/02/2020</a>



	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 1/7
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P001</b>	No. Semakan: <del>10-00</del>
		No. Isu: <del>02-03</del>
	<b>PROSEDUR PENGURUSAN DOKUMEN ISO</b>	Tarikh: <del>20/12/2019</del> <u>27/02/2020</u>

## 1.0 SKOP

Prosedur ini merangkumi proses penghasilan, kelulusan, penyelenggaraan, dan pelupusan semua dokumen dalam Sistem Pengurusan ISO seperti Manual SPK, prosedur dan dokumen sokongan termasuk dokumen rujukan dalaman dan luaran bagi memastikan penggunaan dokumen adalah terkini.

## 2.0 TANGGUNGJAWAB


WP, TWP PP dan sesiapa yang terlibat adalah bertanggungjawab memastikan prosedur ini dilaksanakan.

PKD bertanggungjawab mengawal dan menyelenggara semua dokumen yang digunakan dalam Sistem e-ISO. Bagi dokumen yang disedia dan disimpan dalam bentuk media elektronik, PKD bertanggungjawab memastikan bahawa:

- (a) TPKD PP sahaja yang boleh membuat penyediaan dan pengemaskinian dokumen dengan memakai ID Pengguna dan kata laluan yang ditetapkan;
- (b) hanya pengguna (pekerja) yang mempunyai ID UPM sahaja yang boleh mengakses semua dokumen Sistem e-ISO; dan
- (c) pelajar/orang awam hanya boleh mengakses dokumen tertentu sahaja yang ditetapkan oleh PKD/TPKD PP.

## 3.0 DOKUMEN RUJUKAN


Kod Dokumen	Tajuk Dokumen
UPM/PGR/MK	Manual Kualiti
MS ISO 9001:2015	Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) - Keperluan Standard <i>Quality Management Systems – Requirements</i>
<del>MS ISO 14001: 2015</del>	<del><i>Environmental Management Systems – Requirements</i></del>
MS ISO/IEC 27001:2013	Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) - Keperluan Standard <i>Information Security Management Systems – Requirements</i>
<del>Terkini</del>	<del><i>Dokumen Rujukan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Alam Sekitar</i></del>

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 2/7
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P001</b>	No. Semakan: <del>10-00</del>
	<b>PROSEDUR PENGURUSAN DOKUMEN ISO</b>	No. Isu: <del>02-03</del> Tarikh: <del>20/12/2019</del> <u>27/02/2020</u>


Kod Dokumen	Tajuk Dokumen
Terkini	Dokumen Rujukan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat
Terkini	Panduan Penyediaan/Pindaan Dokumen ISO Universiti Putra Malaysia
Terkini	Dokumen Rujukan Luaran/Dalaman dalam Sistem Pengurusan ISO (e-ISO)/ Laman Sesawang Pusat Tanggungjawab (PTJ)

#### 4.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN

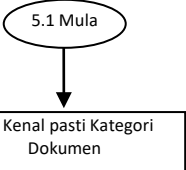
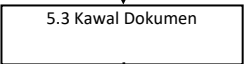
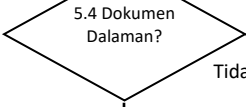
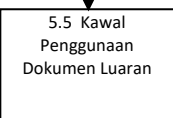

CQA	: <i>Centre for Quality Assurance/Pusat Jaminan Kualiti</i>
Dokumen	: Merujuk kepada Manual SPK, Prosedur, Arahan Kerja, Garis Panduan, Borang, Log, Senarai Semak, Senarai Utama, Senarai Edaran, Arahan Tetap, dan Dokumen Rujukan
e-ISO	: Sistem Pengurusan ISO UPM
ISO	: <i>International Organization for Standardization</i>
Maklumat yang Dikawal	: Manual SPK, Prosedur, Arahan Kerja, Garis Panduan, serta Dokumen Rujukan Dalaman dan Luaran yang terpapar secara atas talian dalam Sistem Pengurusan ISO (e-ISO) di mana kawalannya dibuat secara elektronik. Pengesahan dokumen dalam Sistem e-ISO secara tandatangan tidak diperlukan
Maklumat yang Tidak Dikawal	: Salinan Keras Manual SPK, Prosedur, Arahan Kerja dan Garis Panduan yang telah dicetak daripada Sistem e-ISO
Panduan Penyediaan/ Pindaan Dokumen ISO	: Merupakan satu dokumen panduan yang memperincikan mengenai tatacara penyediaan/pindaan dokumen ISO yang boleh dirujuk di Portal e-ISO UPM
PKD	: Pegawai Kawalan Dokumen
<u>PP</u>	: <u>Peneraju Proses</u>
PT (P/O)	: Pembantu Tadbir (Perkeranian /Operasi)
PTJ	: Pusat Tanggungjawab
Sistem Pengurusan ISO	: Merangkumi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001, <del>Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) ISO 14001</del> , dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) ISO/IEC 27001

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 3/7
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P001</b>	No. Semakan: <del>10-00</del>
	<b>PROSEDUR PENGURUSAN DOKUMEN ISO</b>	No. Isu: <del>02-03</del>
		Tarikh: <del>20/12/2019</del> <u>27/02/2020</u>


Pekerja : Pekerja UPM  
 TWP PP : Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses  
 TPKD PP : Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Peneraju Proses  
 TPKD PTJ : Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Pusat Tanggungjawab  
 WP : Wakil Pengurusan

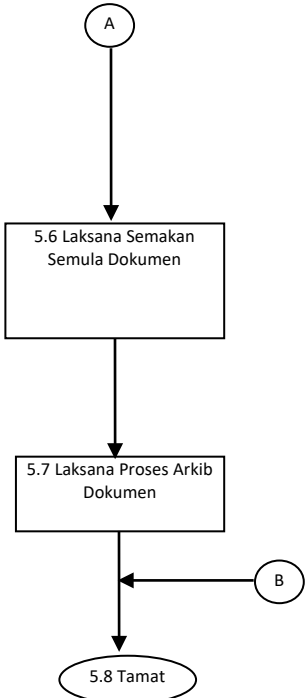
	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 4/7
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P001</b>	No. Semakan: <del>10</del> -00
		No. Isu: <del>02</del> -03
	<b>PROSEDUR PENGURUSAN DOKUMEN ISO</b>	Tarikh: <del>20/12/2019</del> 27/02/2020


## 5.0 PROSES TERPERINCI

Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
PKD / TPKD PP/ TPKD PTJ		<p>5.2 Kenal pasti kategori dokumen. Terdapat dua (2) kategori dokumen iaitu:</p> <p>(a) Dokumen dalaman seperti manual SPK, prosedur, arahan kerja, garis panduan, borang, log, dokumen rujukan dalaman dan lain-lain dokumen yang berkaitan; dan</p> <p>(b) Dokumen luaran seperti pekeliling kerajaan, piawai (standard), akta dan sebagainya.</p>	
PKD/ TPKD PP/ TPKD PTJ		<p>5.3 Kawal dokumen mengikut kategori.</p>	
PKD/ TPKD PP		<p>5.4 Dokumen Dalaman</p> <p>(a) Jika ya, rujuk Panduan Penyediaan/Pindaan Dokumen ISO UPM dan ikut langkah 5.6.</p> <p>(b) Jika tidak, ikut langkah 5.5.</p>	
PKD/ TPKD PP/ TPKD PTJ		<p>5.5 Kawal Penggunaan Dokumen Luaran, iaitu:</p> <p>(a) Kawal dokumen luaran melalui salah satu daripada kaedah berikut:</p> <p>(i) Paparan di Laman Sesawang Sistem Pengurusan ISO (eISO) bagi dokumen skop Pengurusan sahaja;</p> <p>(ii) Paparan di Laman Sesawang Pusat Tanggungjawab bagi dokumen selain skop Pengurusan; atau</p> <p>(iii) Simpanan salinan keras di peringkat Pusat Tanggungjawab.</p> <p>(b) Kemaskini senarai dokumen rujukan luar tertakluk kepada tarikh kuatkuasa pemakaian dokumen terkini <a href="#">dan rekodkan ke dalam Templat Senarai Dokumen Rujukan Dalaman dan Luaran untuk simpanan fail di peringkat PP/PTJ.</a></p>	<p>Panduan Penyediaan/ Pindaan Dokumen ISO Universiti Putra Malaysia</p>
PKD / TPKD PP/ TPKD PTJ			




	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 5/7
		<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P001</b>
	<b>PROSEDUR PENGURUSAN DOKUMEN ISO</b>	No. Isu: <del>02-03</del>
		Tarikh: <del>20/12/2019</del> <u>27/02/2020</u>

Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
PKD / TPKD PP	 <pre> graph TD     A((A)) --&gt; B1[5.6 Laksana Semakan Semula Dokumen]     B1 --&gt; B2[5.7 Laksana Proses Arkib Dokumen]     B((B)) --&gt; B2     B2 --&gt; C((5.8 Tamat))           </pre>	<p>5.6 Laksana semakan semula dokumen sekurang-kurangnya satu (1) kali setiap lima (5) tahun bagi memastikan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanannya dengan pelaksanaan Sistem Pengurusan ISO.</p>	<p>Jadual Tindakan Kuarntuasa Dokumen ISO</p>
PKD		<p>5.7 Laksanakan proses arkib dokumen dengan mengemaskini tarikh mula arkib pada mana-mana dokumen yang terlibat dengan proses gugur atau pindaan dokumen dalam Sistem e-ISO (merujuk kepada Panduan Penyediaan/Pindaan Dokumen ISO Universiti Putra Malaysia – Perkara 13).</p>	<p>Panduan Penyediaan/ Pindaan Dokumen ISO Universiti Putra Malaysia</p>

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 6/7
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P001</b>	No. Semakan: <del>10-00</del>
		No. Isu: <del>02-03</del>
	<b>PROSEDUR PENGURUSAN DOKUMEN ISO</b>	Tarikh: <del>20/12/2019</del> <u>27/02/2020</u>

## 6.0 REKOD

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
1.	UPM .CQA.100-14/5/1  <b>Pengurusan Dokumen ISO (Induk)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Senarai Utama Dokumen Terkawal ISO (Rujuk e-ISO)</li> <li>• Senarai Dokumen Rujukan Luaran/Dalaman Lain (Rujuk e-ISO)</li> <li>• Borang Cadangan Pindaan/Tambahan Dokumen (PGR/BR01/CPD) bagi Skop Pengurusan yang telah dilengkapkan</li> <li>• Rekod permohonan dokumen (jika ada)</li> <li>• Petikan Minit Mesyuarat yang berkaitan bagi kelulusan dokumen Skop Pengurusan</li> <li>• Log Pemantauan Pindaan/Tambahan Dokumen Induk</li> <li>• <a href="#">Senarai Dokumen Rujukan Dalaman dan Luaran PTJ (Arkib dan Terkini)</a></li> <li>• Surat Menyurat/ <a href="#">Dokumen</a> yang berkaitan</li> </ul>	PT (P/O)	PKD	Bilik Fail CQA  5 Tahun	<b>Pengarah</b> <a href="#">Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia</a>
2.	UPM.(Kod <del>PTJ</del> <a href="#">PP</a> ). 100-14/5/1  <b>Pengurusan Dokumen ISO (<del>PTJ</del><a href="#">PP</a>)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borang Cadangan Pindaan/Tambahan Dokumen (PGR/BR01/CPD) bagi skop Peneraju Proses yang telah dilengkapkan</li> <li>• Rekod permohonan dokumen (jika ada)</li> <li>• Petikan Minit Mesyuarat yang berkaitan bagi kelulusan dokumen</li> </ul>	PT (P/O)	TPKD PP	Bilik Fail Peneraju Proses <del>/CQA</del>  5 Tahun	<b>Ketua <del>PTJ</del></b> <a href="#">Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia</a>

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 7/7
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P001</b>	No. Semakan: <del>10-00</del>
	<b>PROSEDUR PENGURUSAN DOKUMEN ISO</b>	No. Isu: <del>02-03</del> Tarikh: <del>20/12/2019</del> <u>27/02/2020</u>

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Log Pemantauan Pindaan/Tambahan Dokumen Peneraju Proses</li> <li><a href="#">Senarai Dokumen Rujukan Dalam dan Luar PP (Arkib dan Terkini)</a></li> <li>Surat Menyurat/ <a href="#">Dokumen</a> yang berkaitan</li> </ul>				
3.	<p><a href="#">UPM.(Kod PTJ). 100-14/5/1</a></p> <p><b><a href="#">Pengurusan Dokumen ISO (PTJ)</a></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Rekod permohonan dokumen (jika ada)</a></li> <li><a href="#">Senarai Dokumen Rujukan Dalam dan Luar PTJ (Arkib dan Terkini)</a></li> <li><a href="#">Surat Menyurat/ Dokumen yang berkaitan</a></li> </ul>	<a href="#">PT (P/O)</a>	<a href="#">TPKD PTJ</a>	<p><a href="#">Bilik Fail PTJ/Bilik Operasi ISO</a></p> <p><a href="#">5 Tahun</a></p>	<p><a href="#">Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia</a></p>



## PENGURUSAN

Kod Dokumen: PGR/BR01/CPD

### BORANG CADANGAN PINDAAN/TAMBAHAN DOKUMEN

#### A. UNTUK DIISI OLEH PENCADANG

(Sila pastikan 1 borang CPD diisi untuk setiap kategori ISO dan skop dokumen yang berlainan. Borang yang telah lengkap diisi perlu diserahkan kepada Peneraju Proses berkaitan dan dilampirkan bersama dokumen draf pindaan yang terlibat)

1. Nama :	2. PTJ:
3. No. Tel :	4. E-mel:
5. Tandatangan:	6. Tarikh:

#### 7. Butiran Cadangan:

(a) Kategori ISO	Skop Dokumen (Tandakan ✓ pada satu ruang sahaja)				
QMS	<input type="checkbox"/> PGR	<input type="checkbox"/> PRA	<input type="checkbox"/> PU	<input type="checkbox"/> SOK	<input type="checkbox"/> OPR
ISMS	<input type="checkbox"/> SOK	<input type="checkbox"/> OPR			
EMS	<input checked="" type="checkbox"/> SOK	<input checked="" type="checkbox"/> OPR			

(b) Jenis Cadangan	Kategori Dokumen (Masukkan bilangan dokumen terlibat)						
	Manual Kualiti	Prosedur	Arahan Kerja	Garis Panduan	Borang	Log	Lain-lain
Baharu/ Tambahan							
Pindaan							
Gugur <small>(Sila kepilkan bersama senarai dokumen yang terlibat)</small>							
Semakan setiap 5 tahun							

#### B. UNTUK TINDAKAN PENERAJU PROSES (PP)

**Status**

1. Tarikh Terimaan Cadangan oleh PKD/TPKD PP:								
2. Pertimbangan Cadangan:  Diterima <input type="checkbox"/> (teruskan ke proses berikutnya - perkara no. 3 dan seterusnya)  Tidak Diterima <input type="checkbox"/> (maklumkan kepada pencadang dan proses tamat)								
3. Lengkapkan no. CPD: Tandakan ✓ pada satu ruang sahaja * Potong yang mana tidak berkenaan								
<table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30px; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 80px;">QMS</td> <td rowspan="3" style="vertical-align: middle; padding-left: 10px;">                     (PGR /PRA/PU/SOK/OPR*) : _____ / _____ / _____                      (kod PTJ) (bil) (tahun)                 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>ISMS</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td>EMS</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/>	QMS	(PGR /PRA/PU/SOK/OPR*) : _____ / _____ / _____ (kod PTJ) (bil) (tahun)	<input type="checkbox"/>	ISMS	<input type="checkbox"/>	EMS	
<input type="checkbox"/>	QMS	(PGR /PRA/PU/SOK/OPR*) : _____ / _____ / _____ (kod PTJ) (bil) (tahun)						
<input type="checkbox"/>	ISMS							
<input type="checkbox"/>	EMS							

4. Semak dan sahkan penyediaan dokumen :

(Tandakan ✓ pada kotak yang disediakan setelah semakan dibuat dan sila abaikan ruangan ini jika dokumen digugurkan)

Perkara yang perlu disemak/dilaksana	PKD/ TPKD PP
i. Sedia/kemaskini dokumen berdasarkan pernyataan/ pindaan yang dicadangkan termasuk semakan terhadap kod dokumen, tajuk dokumen, ejaan dan format	
ii. Pastikan nama fail dokumen sama dengan tajuk dokumen	
iii. Tukar fail ke PDF– bagi Manual Kualiti, Prosedur, Arahan Kerja, Arahan Tetap, dan Garis Panduan sahaja	
iv. Muat naik dokumen dalam Sistem e-ISO (Rujuk Statistik pindaan dokumen). Dokumen yang sama perlu juga dikemaskini jika dipautkan dalam sistem/aplikasi atas talian lain (sekiranya berkaitan)	
v. Dokumen rujukan luar disemak dan dikemaskini bagi memastikan penggunaan dokumen yang terkini (merujuk kepada perkara '3.0 -Dokumen Rujukan' dalam prosedur) (sekiranya berkaitan)	
vi. Cadangan pindaan dokumen yang melibatkan perubahan proses hendaklah dibincang bersama Pusat Tanggungjawab yang berkaitan	

Disediakan oleh **PKD/ TPKD PP:**

Disahkan oleh **WP/TWP PP**

(Pindaan pada Manual Kualiti hanya boleh disahkan oleh WP) :

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

Nama dan Cap:

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

Nama dan Cap:

Tarikh:

Tarikh:

5. Butiran Kelulusan :

i. **Keputusan Mesyuarat:** \_\_\_\_\_ - Minit kali Ke: \_\_\_\_\_

ii. **Diluluskan / Tidak Diluluskan\*** (potong mana yang tidak berkenaan)

iii. **Cadangan tarikh Kkuatkuasa:** \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(Rujuk Jadual Tindakan Kkuatkuasa Dokumen)

6. Maklumkan keputusan mesyuarat kepada pencadang

7. Muatnaik dokumen ke dalam sistem e-ISO **selewat-lewatnya 5 hari bekerja sebelum tarikh kuatkuasa. Tarikh selesai muatnaik dokumen:** \_\_\_\_\_

8. Emel dokumen sokongan yang terlibat kepada PKD untuk tujuan hebahan iaitu:

- Statistik dan Senarai Perincian Perubahan Dokumen;**
- Dokumen draf pindaan serta dokumen draf akhir (clean version) dalam format microsoft word/excel dan PDF;** dan
- Log Pemantauan Pindaan/Tambahan Dokumen Peneraju Proses.**

\* Nota

CPD : Cadangan Pindaan/Tambahan Dokumen

EMS :- Sistem Pengurusan Alam Sekitar

ISMS : Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat

OPR : Operasi Perkhidmatan Sokongan

PGR : Pengurusan

PKD : Pegawai Kawalan Dokumen

PRA : Prauniversiti

PTJ : Pusat Tanggungjawab

PU : Perkhidmatan Utama

QMS : Sistem Pengurusan Kualiti

SOK : Proses Sokongan

TPKD PP : Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Peneraju Proses

TWP PP : Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses


WP : Wakil Pengurusan

NO. SEMAKAN : ~~01~~ 02

NO. ISU : 03

TARIKH KUATKUASA : ~~20/12/2019~~ 27/02/2020

NO. SEMAKAN : ~~01~~ 02  
NO. ISU : 03  
TARIKH KUATKUASA : ~~20/12/2019~~ 27/02/2020

	<b>PENGURUSAN</b>  <b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P003</b>	Halaman: 1/11
		No. Semakan: <del>05</del> <u>06</u>
	<b>PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b>	No. Isu: 02
		Tarikh: <del>20/06/2017</del> <u>27/02/2020</u>

## **1.0** ~~TUJUAN~~

~~Prosedur ini disediakan bagi tujuan menerangkan cara/proses untuk:~~

- ~~1.1 Memastikan pelupusan yang betul bagi ketakakuran yang dikesan untuk aktiviti-aktiviti, produk dan perkhidmatan;~~
- ~~1.2 Mengambil tindakan yang sewajarnya ke atas ketakakuran yang ditemui, untuk menghapuskan punca ketakakuran supaya tidak berulang (maksud tindakan pembedulan dalam standard);~~
- ~~1.3 mengambil tindakan bagi mengelakkan ketakakuran yang mungkin timbul;~~
- ~~1.4 menentukan tindakan yang sewajarnya untuk menyiasat dan menganalisis insiden;~~
- ~~1.5 mengkaji semula keberkesanan semua tindakan pembedulan yang diambil;~~
- ~~1.6 peningkatan berterusan.~~


### **2.01.0** SKOP

Prosedur ini merangkumi semua tindakan kawalan ketakakuran, tindakan pembedulan dan peluang penambahbaikan dalam Sistem Pengurusan ISO UPM melibatkan cara/proses untuk:

- 1.1 Memastikan pelupusan yang betul bagi ketakakuran yang dikesan untuk aktiviti-aktiviti, produk dan perkhidmatan;
- 1.2 Mengambil tindakan yang sewajarnya ke atas ketakakuran yang ditemui, untuk menghapuskan punca ketakakuran supaya tidak berulang (maksud tindakan pembedulan dalam standard);
- 1.3 mengambil tindakan bagi mengelakkan ketakakuran yang mungkin timbul;
- 1.4 menentukan tindakan yang sewajarnya untuk menyiasat dan menganalisis insiden;
- 1.5 mengkaji semula keberkesanan semua tindakan pembedulan yang diambil; dan
- 1.6 peningkatan berterusan.

### **3.02.0** TANGGUNGJAWAB

Naib Canselor, Wakil Pengurusan dan Timbalan Wakil Pengurusan bertanggungjawab memastikan prosedur ini dilaksanakan. Sesiapa yang terlibat perlu mematuhi prosedur ini.

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 2/11
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P003</b>	No. Semakan: <del>05</del> <u>06</u>
	<b>PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b>	No. Isu: 02
		Tarikh: <del>20/06/2017</del> <u>27/02/2020</u>


#### 4.0 3.0 DOKUMEN RUJUKAN

Nombor Dokumen	Tajuk Dokumen
UPM/PGR/MK	Manual Kualiti
<del>UPM/ISO/EMS/MK</del>	<del>Manual Sistem Pengurusan Alam Sekitar</del>
<del>UPM/ISMS/PGR/MP</del>	<del>Manual Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat</del>
MS ISO 9001:2015	<i>Quality Management Systems – Requirements</i>
<del>MS-ISO-14001:2004</del>	<del><i>Environmental Management Systems – Requirements</i></del>
ISO/IEC 27001:2013	<i>Information Security Management Systems – Requirements</i>
<u>Terkini</u>	<u>Dokumen Rujukan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat</u>

#### 5.04.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN


CQA	: Centre for Quality Assurance/Pusat Jaminan Kualiti
KBPQ	: Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan
PYB	: Pegawai yang bertanggungjawab mengambil tindakan (contohnya: Ketua PTJ, TWP, PKPU, TPKP, Ketua Pentadbiran, Ketua Bahagian, Ketua Jabatan dan sebagainya).
PKPU	: Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti
PKD	: Pegawai Kawalan Dokumen
TPKP	: Timbalan Penyelaras Kepuasan Pelanggan
TPKD PP	: Timbalan Pegawai Kawalan Dokumen Peneraju Proses
TWP	: Timbalan Wakil Pengurusan
Urus Setia Induk	: Pegawai yang menguruskan/merekodkan semua hal-hal berkaitan maklumbalas pelanggan, tindakan pembetulan, dan peluang penambahbaikan di peringkat Induk.
Urus Setia PTJ	: Pegawai yang menguruskan/merekodkan semua hal-hal berkaitan maklumbalas pelanggan, tindakan pembetulan, dan peluang penambahbaikan di peringkat PTJ.
PTJ	: Pusat Tanggungjawab.



	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 3/11
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P003</b>	No. Semakan: <del>05</del> <u>06</u>
	<b>PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b>	No. Isu: 02
		Tarikh: <del>20/06/2017</del> <u>27/02/2020</u>

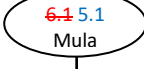
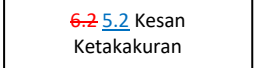
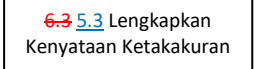
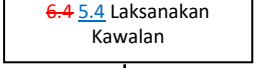
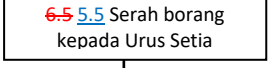
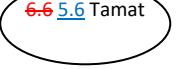
WP : Wakil Pengurusan


Sistem : Merangkumi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001, ~~Sistem~~  
Pengurusan ISO ~~Pengurusan Alam Sekitar (EMS) ISO 14001~~, dan Sistem  
Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) ISO/IEC 27001

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 4/11
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P003</b>	No. Semakan: <del>05</del> <u>06</u>
	<b>PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b>	No. Isu: 02
		Tarikh: <del>20/06/2017</del> <u>27/02/2020</u>

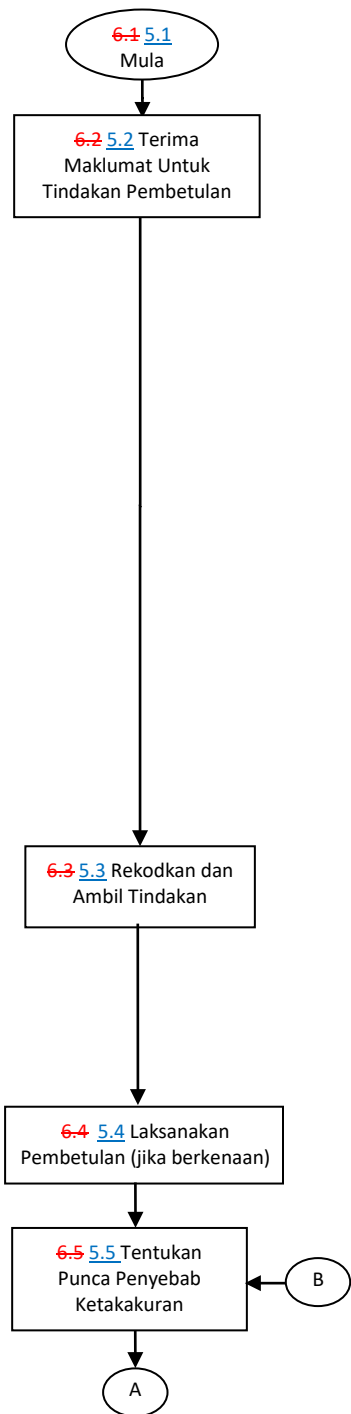
## 6.0 5.0 PROSES TERPERINCI


### A. Kawalan Ketakakuran

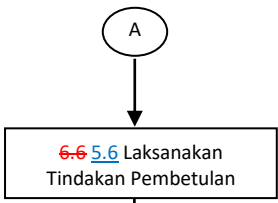
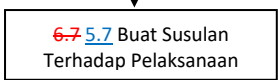
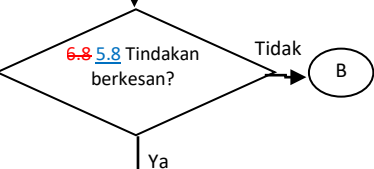
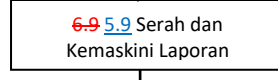
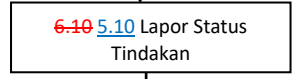

Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
Peneraju Proses/ <del>Staf</del> <u>Pekerja</u>			
Peneraju Proses/ <del>Staf</del> <u>Pekerja</u>		<p><del>6.2</del> <u>5.2</u> Kesan produk/perkhidmatan yang tak akur menerusi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) Aduan pelanggan yang sah;</li> <li>(b) Kajian/maklum balas kepuasan pelanggan;</li> <li>(c) Proses semasa menyampaikan atau selepas menghasilkan produk/perkhidmatan;</li> <li>(d) Audit dalaman dan luaran;</li> <li>(e) Minit mesyuarat; dan</li> <li>(f) Lain-lain sumber berkenaan.</li> </ul>	
Peneraju Proses/ <del>Staf</del> <u>Pekerja</u>		<p><del>6.3</del> <u>5.3</u> Lengkapkan pernyataan/perincian ketakakuran yang ditemui ke dalam Borang Ketakakuran (PGR /BR03/NCR) atau Borang Maklum Balas Pelanggan, jika ketakakuran daripada aduan pelanggan yang sah (rujuk Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan).</p>	Borang Ketakakuran / Borang Maklum Balas Pelanggan
Peneraju Proses/ <del>Staf</del> <u>Pekerja</u>		<p><del>6.4</del> <u>5.4</u> Laksanakan kawalan ketakakuran produk/perkhidmatan menerusi satu atau lebih, kaedah di bawah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) Ambil tindakan dengan menghapuskan ketakakuran yang dikesan.</li> <li>(b) Beri kelulusan penggunaan produk/perkhidmatan dengan kebenaran pihak yang berkuasa dan/atau pelanggan (jika berkenaan).</li> <li>(c) Halang penggunaan produk/perkhidmatan tersebut.</li> <li>(d) Ambil tindakan terhadap kesan atau kesan yang mungkin timbul daripada sesuatu ketakakuran setelah produk/perkhidmatan tersebut disampaikan atau digunakan</li> </ul>	
Peneraju Proses/ <del>Staf</del> <u>Pekerja</u>		<p><del>6.5</del> <u>5.5</u> Serah borang yang mengandungi keterangan ketakakuran kepada Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ masing-masing untuk tindakan selanjutnya. Seterusnya rujuk proses tindakan pembetulan.</p>	Borang Ketakakuran / Borang Maklum Balas Pelanggan
			


	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 5/11
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P003</b>	No. Semakan: <del>05</del> <u>06</u>
	<b>PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b>	No. Isu: 02
		Tarikh: <del>20/06/2017</del> <u>27/02/2020</u>

## B. Tindakan Pembetulan

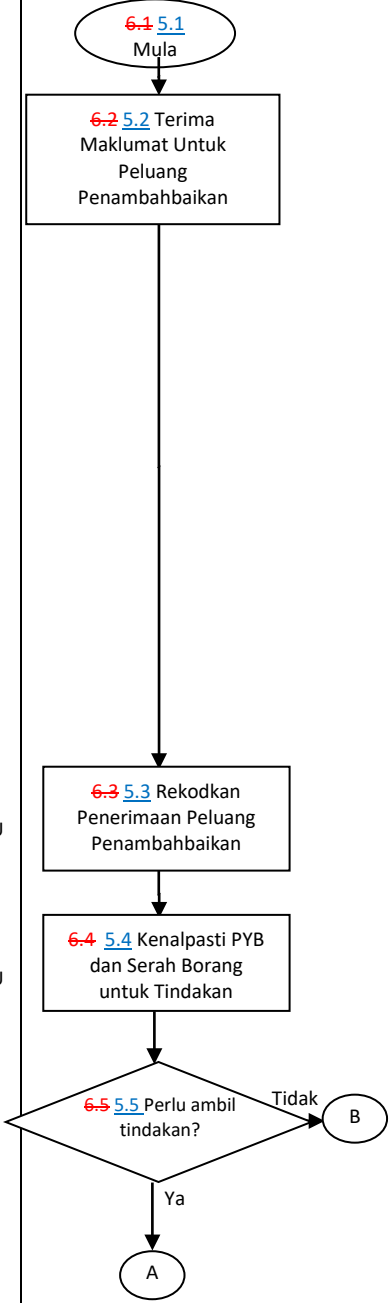
Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan	
PKPU / TPKP	 <pre> graph TD     Start([6.1 5.1 Mula]) --&gt; Step1[6.2 5.2 Terima Maklumat Untuk Tindakan Pembetulan]     Step1 --&gt; Step2[6.3 5.3 Rekodkan dan Ambil Tindakan]     Step2 --&gt; Step3[6.4 5.4 Laksanakan Pembetulan (jika berkenaan)]     Step3 --&gt; Step4[6.5 5.5 Tentukan Punca Penyebab Ketakakuran]     Step4 --&gt; End((A))     Step4 -- B --&gt; Step2 </pre>	<p><del>6.2</del> <u>5.2</u> Terima maklumat ketakakuran yang perlu diambil tindakan pembetulan, antaranya daripada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) Aduan pelanggan yang sah melalui borang Maklum Balas Pelanggan (Rujuk Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan);</li> <li>(b) Komen/cadangan negatif yang sah dalam Kajian kepuasan pelanggan yang telah direkodkan melalui borang Ketakakuran (Rujuk Arahan Kerja Kajian Kepuasan Pelanggan);</li> <li>(c) Audit dalaman melalui Senarai Penemuan Audit Dalaman (Rujuk Prosedur Audit Dalaman ISO);</li> <li>(d) Audit oleh pihak Ketiga (contoh: SIRIM) melalui borang <i>Non-conformity Report</i> (NCR);</li> <li>(e) Ketakakuran semasa menyampaikan atau selepas menghasilkan produk/perkhidmatan melalui Borang Ketakakuran (PGR/BR03/NCR) (Rujuk proses Kawalan ketakakuran);</li> <li>(f) lain-lain sumber berkenaan yang telah direkodkan pada Borang Ketakakuran (PGR/BR03/NCR).</li> </ul>	Borang Maklum Balas Pelanggan, Borang Ketakakuran, Senarai Penemuan Audit Dalaman, Laporan NCR SIRIM	
PKPU / TPKP			<p><del>6.3</del> <u>5.3</u> (a) Rekodkan penerimaan laporan ketakakuran ke dalam Log Tindakan Pembetulan (PGR /BL03/LOG-LTB) kecuali laporan daripada audit dalaman dan audit badan pensijilan.</p> <p>(b) Serahkan penemuan berkenaan kepada PYB untuk tindakan selanjutnya.</p>	Log Tindakan Pembetulan
PAD/TPAD			<p><del>6.4</del> <u>5.4</u> Laksanakan/buat pembetulan kepada laporan ketakakuran yang diterima atau laporan aduan yang sah.</p>	Borang Maklum Balas Pelanggan, Borang Ketakakuran, Senarai Penemuan Audit Dalaman, Laporan NCR SIRIM
PAD/TPAD			<p><del>6.5</del> <u>5.5</u> Tentukan punca penyebab ketakakuran menerusi teknik yang bersesuaian dan laksanakan proses penentuan punca, sebaik-baiknya melibatkan pelaksana dan peneraju proses yang berkenaan.</p>	
TWP/Urus Setia PTJ				
TWP/Urus Setia PTJ				
Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ/ PKPU / TPKP				
Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ/ PAD/PKPU / TPAD/TPKP				
PYB				
PYB				


	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 6/11
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P003</b>	No. Semakan: <del>05</del> <u>06</u>
	<b>PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b>	No. Isu: 02
		Tarikh: <del>20/06/2017</del> <u>27/02/2020</u>

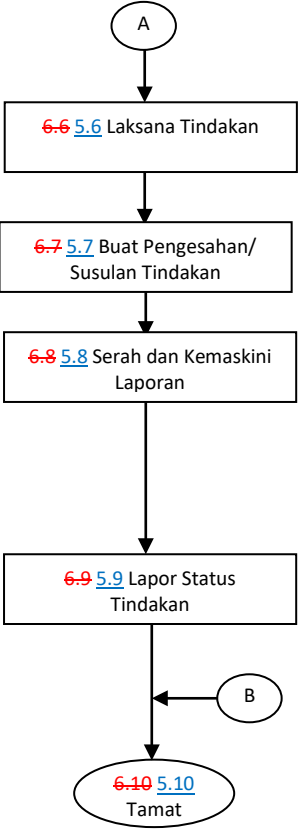
Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
PYB		<p><del>6-6</del> <u>5.6</u> (a) Tentukan cadangan tindakan pembetulan yang berkesan berdasarkan punca yang telah dikenalpasti bagi mengelak ketakakuran daripada berulang.</p>	
PYB		<p>(b) Laksanakan tindakan pembetulan dalam tempoh yang ditetapkan iaitu 21 hari bekerja atau tempoh yang dipersetujui atau dari tarikh pengenalpastian semula punca/tindakan pembetulan (jika tindakan tidak berkesan).</p>	
Peneraju Proses/ PKD/TPKD PP		<p>(c) Tambahbaik proses menerusi pindaan prosedur, tatacara kerja dan sebagainya (jika berkenaan).</p>	
Ketua PTJ/ Penyelia kepada PYB		<p><del>6-7</del> <u>5.7</u> Buat susulan terhadap pelaksanaan bagi pembetulan dan tindakan pembetulan yang dibuat oleh PYB untuk memastikan keberkesanan tindakan yang diambil. Sahkan keberkesanan tindakan pembetulan yang diambil. Rujuk Prosedur Audit Dalaman ISO bagi tindakan yang dilaksanakan hasil penemuan daripada proses Audit Dalaman.</p>	Borang Maklum Balas Pelanggan, Borang Ketakakuran
Ketua PTJ/ Penyelia kepada PYB/JAD		<p><del>6-8</del> <u>5.8</u> Jika berkesan, ikut langkah <del>6-9</del> <u>5.9</u>. Jika tidak, ikut langkah <del>6-5</del> <u>5.5</u>.</p>	
Ketua PTJ/ Penyelia kepada PYB		<p><del>6-9</del> <u>5.9</u> (a) Serah borang berkaitan yang telah lengkap kepada Urus Setia Induk /Urus Setia PTJ / PKPU / TPKP.</p>	Borang Maklum Balas Pelanggan, Borang Ketakakuran
Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ / PKPU / TPKP		<p>(b) Kemaskini Log Tindakan Pembetulan (PGR /BL03/LOG-LTB)</p>	Log Tindakan Pembetulan
TWP		<p><del>6-10</del> <u>5.10</u> (a) Laporkan status tindakan pembetulan dan keberkesanan tindakan pada mana-mana mesyuarat berkenaan.</p>	Laporan Status Tindakan Pembetulan
WP		<p>(b) Bentangkan status tindakan pembetulan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan atau mana-mana mesyuarat berkenaan.</p>	
			


	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 7/11
	Kod Dokumen: <b>UPM/PGR/P003</b>	No. Semakan: <b>05 06</b>
	<b>PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b>	No. Isu: 02
		Tarikh: <b>20/06/2017</b> <u>27/02/2020</u>

### C. Peluang Penambahbaikan

Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
WP/TWP/ PKPU/TPKP/ PAD/TPAD	 <pre> graph TD     Start([6-1 5.1 Mula]) --&gt; Step2[6-2 5.2 Terima Maklumat Untuk Peluang Penambahbaikan]     Step2 --&gt; Step3[6-3 5.3 Rekodkan Penerimaan Peluang Penambahbaikan]     Step3 --&gt; Step4[6-4 5.4 Kenalpasti PYB dan Serah Borang untuk Tindakan]     Step4 --&gt; Decision{6-5 5.5 Perlu ambil tindakan?}     Decision -- Ya --&gt; A((A))     Decision -- Tidak --&gt; B((B))           </pre>	<p><b>6-2 5.2</b> Terima maklumat yang perlu diambil tindakan daripada peluang-peluang penambahbaikan yang telah direkodkan pada dokumen berkenaan melalui sumber-sumber berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) Cadangan pelanggan melalui Sistem Maklumbalas Pelanggan (U-Respons) (Rujuk Prosedur Pengendalian Maklum Balas Pelanggan);</li> <li>(b) Cadangan daripada laporan Audit dalaman melalui Senarai Penemuan Audit Dalaman (Rujuk Prosedur Audit Dalaman ISO);</li> <li>(c) Cadangan daripada laporan Audit luaran (contoh: SIRIM) melalui Borang <i>Opportunities For Improvement</i> (OFI);</li> <li>(d) Cadangan daripada laporan Kajian Kepuasan Pelanggan melalui Borang Peluang Penambahbaikan (PGR /BR03/OFI) / Sistem Kajian Kepuasan Pelanggan PTJ (Rujuk Arahan Kerja Kajian Kepuasan Pelanggan);</li> <li>(e) Cadangan daripada hasil semakan dan pemantauan proses produk/perkhidmatan atau lain-lain sumber melalui Borang Peluang Penambahbaikan (PGR /BR03/OFI);</li> </ul>	Sistem U-Respons, Laporan Audit Dalaman, Laporan Kajian Kepuasan Pelanggan
Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ/ PKPU / TPKP	<p><b>6-3 5.3</b> Rekodkan Penerimaan Peluang Penambahbaikan</p>	<p><b>6-3 5.3</b> Rekodkan penerimaan borang Peluang Penambahbaikan ke dalam Log Peluang Penambahbaikan (PGR/BLO3/LOG-OFI) kecuali laporan daripada audit dalaman dan audit badan pensijilan.</p>	Log Peluang Penambahbaikan
Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ/ PKPU / TPKP	<p><b>6-4 5.4</b> Kenalpasti PYB dan Serah Borang untuk Tindakan</p>	<p><b>6-4 5.4</b> Kenalpasti PYB yang bertanggungjawab ke atas laporan tindakan penambahbaikan yang diterima Serahkan penemuan berkenaan kepada PYB untuk tindakan selanjutnya.</p>	
PYB	<p><b>6-5 5.5</b> Perlu ambil tindakan?</p> <p>Ya → A</p> <p>Tidak → B</p>	<p><b>6-5 5.5</b> Jika perlu ambil tindakan, ikut langkah <b>6-6 5.6</b>. jika tidak perlu ambil tindakan, maklum kepada pencadang dengan justifikasi dan proses tamat.</p>	


	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 8/11
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P003</b>	No. Semakan: <del>05</del> <u>06</u>
	<b>PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b>	No. Isu: 02
		Tarikh: <del>20/06/2017</del> <u>27/02/2020</u>

Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
PYB		<del>6-6</del> <u>5.6</u> Laksanakan tindakan berdasarkan peluang penambahbaikan yang direkodkan pada borang berkaitan dalam tempoh yang dipersetujui.	
Ketua PTJ/ WP / TWP / Penyelia kepada PYB		<del>6-7</del> <u>5.7</u> Buat pengesahan/susulan terhadap pelaksanaan tindakan untuk memastikan keberkesanan tindakan yang diambil.	
Ketua PTJ/ Penyelia kepada PYB		<del>6-8</del> <u>5.8</u> (a) Serah borang berkaitan yang telah lengkap kepada Urus Setia Induk /Urus Setia PTJ / PKPU / TPKP.	Borang Peluang Penambahbaikan
Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ / PKPU / TPKP		(b) Kemaskini Log Peluang Penambahbaikan (PGR/BL03/LOG-OFI).	Log Peluang Penambahbaikan
TWP		<del>6-9</del> <u>5.9</u> (a) Laporkan status peluang penambahbaikan dan keberkesanan tindakan pada mana-mana mesyuarat berkenaan.	Laporan Peluang Penambahbaikan Peneraju
WP		(b) Bentangkan laporan peluang penambahbaikan dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan atau mana-mana mesyuarat berkenaan.	Laporan Peluang Penambahbaikan Keseluruhan

	<b>PENGURUSAN</b>		Halaman: 9/11
	Kod Dokumen: UPM/PGR/P003		No. Semakan: <del>05</del> <u>06</u>
	<b>PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b>		No. Isu: 02
			Tarikh: <del>20/06/2017</del> <u>27/02/2020</u>


## 7.0 6.0 REKOD

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
1.	UPM . /CQA/100-14/4/1  <b>Tindakan Pembetulan (Induk)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat-surat yang berkaitan</li> <li>• Minit mesyuarat yang berkaitan</li> <li>• Laporan status tindakan pembetulan keseluruhan</li> <li>• Borang Ketakakuran (PGR /BR03/NCR) bagi proses skop Pengurusan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya</li> </ul>	Urus Setia Induk	KBPQ	Bilik Fail CQA  <del>3</del> <u>5</u> Tahun  {Selewat-lewatnya <del>6</del> bulan selepas audit Badan Persijilan}	<del>Pengarah</del> <a href="#">Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia</a>
2.	UPM . /(Kod PTJ)/100-14/4/1  <b>Tindakan Pembetulan (nama PTJ)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat-surat yang berkaitan</li> <li>• Minit mesyuarat yang berkaitan</li> <li>• Laporan status tindakan pembetulan</li> <li>• Borang Ketakakuran (PGR /BR03/NCR) yang telah disahkan keberkesanan tindakannya</li> </ul>	Urus Setia PTJ	TWP PTJ	Pejabat TWP PTJ/ Bilik ISO PTJ  <del>3</del> <u>5</u> Tahun  {Selewat-lewatnya <del>6</del> bulan selepas audit Badan Persijilan}	<del>Ketua PTJ</del> <a href="#">Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia</a>
3.	PGR /BL03/LOG-LTB  <b>Log Tindakan Pembetulan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Log Tindakan Pembetulan</li> </ul>	Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ	KBPQ / TWP PTJ	Bilik Fail CQA/ Pejabat TWP PTJ/ Bilik ISO PTJ  <del>3</del> <u>5</u> Tahun	<del>Ketua PTJ</del> <a href="#">Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia</a>
4.	UPM . /CQA/100-14/4/3  <b>Peluang Penambahbaikan (Induk)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minit Mesyuarat berkaitan</li> <li>• Laporan-laporan status penambahbaikan keseluruhan berkaitan</li> </ul>	Urus Setia Induk	KBPQ	Bilik Fail CQA <del>3</del> <u>5</u> Tahun  Selewat-lewatnya <del>6</del> bulan selepas audit	<del>Pengarah</del> <a href="#">Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia</a>

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 10/11
	Kod Dokumen: UPM/PGR/P003	No. Semakan: <del>05</del> <u>06</u>
	<b>PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b>	No. Isu: 02
		Tarikh: <del>20/06/2017</del> <u>27/02/2020</u>


Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surat-surat berkaitan</li> <li>Borang Peluang Penambahbaikan bagi proses skop Pengurusan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya</li> </ul>			<del>Badan Pensijilan</del>	
5.	UPM _/(Kod PTJ)/_100-14/4/3  <b>Peluang Penambahbaikan (nama PTJ)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Minit Mesyuarat berkaitan</li> <li>Laporan-laporan berkaitan</li> <li>Surat-surat berkaitan</li> <li>Borang Peluang Penambahbaikan yang telah disahkan keberkesanan tindakannya</li> </ul>	Urus Setia PTJ	TWP PTJ	Pejabat TWP/Bilik ISO PTJ  <del>3</del> <u>5</u> Tahun  <del>Selewat- lewatnya 6 bulan selepas audit Badan Pensijilan</del>	<del>Ketua-PTJ</del> <a href="#">Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia</a>
6.	PGR /BL03/LOG-OFI  <b>Log Peluang Penambahbaikan</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Log Peluang Penambahbaikan</li> </ul>	Urus Setia Induk/Urus Setia PTJ	KBPQ /TWP PTJ	Bilik Fail CQA /Pejabat TWP/Bilik ISO PTJ  <del>3</del> <u>5</u> Tahun	<del>Ketua-PTJ</del> <a href="#">Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia</a>



	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 11/11
	Kod Dokumen: UPM/PGR/P003	No. Semakan: <del>05</del> <u>06</u>
	<b>PROSEDUR KAWALAN KETAKAKURAN, TINDAKAN PEMBETULAN, DAN PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b>	No. Isu: 02
		Tarikh: <del>20/06/2017</del> <u>27/02/2020</u>

## 8.0 — SEJARAH SEMAKAN

No. Isu	No. Semakan	No. CPD	Kelulusan Mesyuarat	Disedia dan Disemak	Dilulus/ Diluluskan Semula	Tarikh Kkuatkuasa
02	00	-	Keluaran Pertama untuk satu persijilan	KBBMPK	WP	03/01/2011
02	01	PGR: 2/2011	Mesyuarat JKJK UPM Kali ke-2	KBJK UPM	WP	23/05/2011
02	02	PGR:1/2012	Mesyuarat JKJK UPM Kali ke-7	KBJK UPM	WP	30/01/2012
02	03	PGR: 1/2015	Mesyuarat JKISO UPM Kali ke-21	KBPQ	WP	12/02/2015
02	04	PGR: 1/2016	Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti, UPM Kali ke-26	PKD	WP	05/02/2016
02	05	PGR (QMS): 4/2017	Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti, UPM Kali ke-34 (Khas) —secara edaran	PKD	WP	20/06/2017

	<b>PENGURUSAN</b>
	Kod Dokumen: PGR/BR03/NCR
<b>BORANG KETAKAKURAN</b>	

Nota: Tandakan ( ✓ ) pada ruangan berkaitan

### 1.0 DILENGKAPKAN OLEH PEKERJA (PELAPOR)

#### 1.1 Maklumat Penemuan Ketakakuran

- (a) Pusat Tanggungjawab (PTJ) :
- (b) Lokasi (Bahagian/Seksyen) :
- (c) Tarikh :
- (d) Sistem Pengurusan ISO :  QMS ISO 9001  ISMS ISO/IEC 27001  ~~EMS-ISO-14001~~

#### 1.2 Maklumat Pekerja (Pelapor)

- (a) Nama :
- (b) Jawatan :
- (c) Tandatangan :

#### 1.3 Keterangan Ketakakuran

- (a) Keperluan:  Standard, Klausa \_\_\_\_\_  
 Dokumen ISO \_\_\_\_\_  
 Akta/Peraturan \_\_\_\_\_  
 Lain-lain \_\_\_\_\_

#### (b) Penemuan ketakakuran:

#### (c) Bukti yang objektif:

## 2.0 DILENGKAPKAN OLEH PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB (PYB)

### 2.1 Laksanakan Pembedulan (Jika ada)

*(Laksana pembedulan/kawalan ketakakuran produk/perkhidmatan mengikut mana-mana yang berkenaan iaitu hapus ketakakuran yang dikesan; penggunaan/pelaksanaan dengan kelulusan; halang penggunaan/pelaksanaan atau ambil tindakan terhadap kesan berpotensi selepas penggunaan/ pelaksanaan)*

**Keterangan (sila nyatakan):**

**Tarikh Pembedulan dilaksana:** \_\_\_\_\_

### 2.2 Laksanakan Tindakan Pembedulan

**(a) Kenalpasti Punca Ketakakuran:**

**(b) Tindakan Pembedulan:**

**Tarikh cadangan pelaksanaan:** \_\_\_\_\_

**Tarikh sebenar pelaksanaan\*:** \_\_\_\_\_

*[Tindakan hendaklah dibuat dalam tempoh 21 hari dari tarikh ketakakuran dikeluarkan atau dipersetujui oleh Ketua PTJ]*

*\* Lampirkan bukti sokongan berkaitan sebagai bukti pelaksanaan*

### 3.0 DILENGKAPKAN OLEH KETUA PTJ / WP / TWP / PENYELIA KEPADA PYB

#### 3.1 Pengesahan pembedulan (Jika ada)

*(Pihak yang menyemak pembedulan perlu memastikan keterangan pada ruangan 2.1 dilengkapi oleh PYB)*

Selesai

Belum Selesai (Nyatakan justifikasi)

#### 3.2 Pengesahan Keberkesanan Tindakan Pembedulan

*(Pihak yang menutup ketakakuran hendaklah menulis keterangan dan bukan hanya menanda sahaja pada ruangan kotak)*

**Keterangan :**

**TIDAK DITERIMA**

- Dalam siasatan dan tidak ditutup, pengesahan semula pada: \_\_\_\_\_ (jika perlu); atau
- Ketakakuran baharu dikeluarkan, No. Siri NCR: \_\_\_\_\_.

**DITERIMA**

*(Jika Pengesahan tindakan berkesan dan Ketakakuran ditutup)*

Tarikh: \_\_\_\_\_

Tandatangan : \_\_\_\_\_

Nama dan cap :

**\* Nota :**

EMS – Sistem Pengurusan Alam Sekitar

ISMS – Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat


PYB – Pegawai Yang Bertanggungjawab

PTJ - Pusat Tanggungjawab

QMS – Sistem Pengurusan Kualiti

TWP -Timbalan Wakil Pengurusan

WP - Wakil Pengurusan

 UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA BERILMU BERBAKTI	<b>PENGURUSAN</b>
	Kod Dokumen: PGR/BR03/OFI
<b>BORANG PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b>	

Nota: Tandakan ( ✓ ) pada ruangan berkaitan

**1.0 DILENGKAPKAN OLEH PEKERJA (PENCADANG)****1.1 Maklumat Penemuan Peluang Penambahbaikan**

- (a) Pusat Tanggungjawab (PTJ) :
- (b) Lokasi (Bahagian/Seksyen) :
- (c) Tarikh :
- (d) Sistem Pengurusan ISO :  QMS ISO 9001  ISMS ISO/IEC 27001  ~~EMS-ISO-14001~~

**1.2 Maklumat Pekerja (Pencadang)**

**(a) Nama** :

**(b) Jawatan** :

**(c) Tandatangan** :

### 1.3 Kenyataan Peluang Penambahbaikan

**2.0 DILENGKAPKAN OLEH PEGAWAI YANG BERTANGGUNGJAWAB (PYB)**

NO. SEMAKAN : ~~05~~ 06  
NO. ISU : 02  
TARIKH KUATKUASA : ~~22/02/2019~~ 27/02/2020

## 2.1 Keputusan Pelaksanaan Tindakan

Perlu laksana tindakan (**Terus ke ruangan 2.2**)

-----  
 Tidak perlu laksana tindakan (**Abaikan ruangan 2.2 dan 3.0**)  
(Nyatakan justifikasi, maklumkan kepada pelapor dan sahkan keputusan)

**Disahkan oleh:**

\_\_\_\_\_  
(tanda tangan)

**Nama / Cap:**

**Tarikh maklum kepada pencadang:** \_\_\_\_\_

## 2.2 Pelaksanaan Tindakan

**Pengesahan tindakan oleh PYB:**

\_\_\_\_\_  
(tanda tangan)

**Nama / cap:**

**Tarikh cadangan pelaksanaan:** \_\_\_\_\_

**Tarikh sebenar pelaksanaan\*:** \_\_\_\_\_

*\* Lampirkan bukti sokongan berkaitan sebagai bukti pelaksanaan*

## 3.0 DILENGKAPKAN OLEH KETUA PTJ / WP / TWP / PENYELIA KEPADA PYB



**Pengesahan Tindakan Penambahbaikan**

*(Pihak yang mengesahkan tindakan hendaklah menulis keterangan dan bukan hanya menanda sahaja pada ruangan kotak)*

**Keterangan :**

**TINDAKAN TELAH DILAKSANAKAN**

**PERLU TINDAKAN SUSULAN DAN SEMAKAN SEMULA PADA:** \_\_\_\_\_

Tarikh: \_\_\_\_\_


Tandatangan : \_\_\_\_\_

Nama dan cap :

**\* Nota :**

~~EMS – Sistem Pengurusan Alam Sekitar~~  
ISMS – Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat  
PYB – Pegawai Yang Bertanggungjawab  
PTJ – Pusat Tanggungjawab

QMS – Sistem Pengurusan Kualiti  
TWP – Timbalan Wakil Pengurusan  
WP – Wakil Pengurusan

	<b>PENGURUSAN</b>  <b>Kod Dokumen: PGR/BL03/LOG-LTB</b>
	<b>LOG TINDAKAN PEMBETULAN</b>

Tahun : \_\_\_\_\_


Pusat Tanggungjawab : \_\_\_\_\_

Sistem Pengurusan ISO  QMS ISO 9001  ISMS ISO/IEC 27001  ~~EMS ISO 14001~~

NO. SIRI	TARIKH TERIMA LAPORAN	NAMA PEKERJA (PELAPOR)	LAPORAN DISALURKAN KEPADA		TARIKH AKHIR TINDAKAN PEMBETULAN	HASIL SIASATAN (Sahih / Tidak Sahih)	TARIKH PENUTUPAN KES	TEMPOH TINDAKAN DILAKSANAKAN	PENGESAHAN WP/TWP & TARIKH
			Nama PYB*	Tarikh					

PYB\* : Pegawai Yang Bertanggungjawab mengambil tindakan pembedulan ke atas laporan ketakakuran yang direkodkan

NO. SEMAKAN : 02 03  
 NO. ISU : 02  
 TARIKH KUATKUASA : 22/02/2019 27/02/2020

	<b>PENGURUSAN</b>
	Kod Dokumen: PGR/BL03/LOG-OFI <b>LOG PELUANG PENAMBAHBAIKAN</b>

Tahun : \_\_\_\_\_


Pusat Tanggungjawab : \_\_\_\_\_

Sistem Pengurusan ISO  QMS ISO 9001  ISMS ISO/IEC 27001  ~~EMS ISO 14001~~

NO. SIRI	TARIKH TERIMA CADANGAN	NAMA PEKERJA (PENCADANG)	CADANGAN DISALURKAN KEPADA		TARIKH AKHIR TINDAKAN	TARIKH PENUTUPAN KES	TEMPOH TINDAKAN DILAKSANAKAN	PENGESAHAN WP/TWP & TARIKH
			Nama PYB*	Tarikh				

PYB\* : Pegawai Yang Bertanggungjawab mengambil tindakan pembetulan keatas laporan ketakakuran yang direkodkan

NO. SEMAKAN : ~~02~~-03  
 NO. ISU : 02  
 TARIKH KUATKUASA : ~~22/02/2019~~ 27/02/2020

	<b>PENGURUSAN</b>  <b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P004</b>	Halaman: 1/8
	<b>PROSEDUR AUDIT DALAMAN ISO</b>	No. Semakan: <del>09-10</del> No. Isu: 02 Tarikh: <del>20/08/2019</del> <a href="#">27/02/2020</a>

## 1.0 SKOP

Prosedur ini merangkumi perancangan, pelaksanaan, pelaporan dan aktiviti susulan audit dalaman ISO UPM.

## 2.0 TANGGUNGJAWAB



Naib Canselor dan Wakil Pengurusan bertanggungjawab memastikan prosedur ini dilaksanakan. Sesiapa yang terlibat perlu mematuhi prosedur ini.

## 3.0 DOKUMEN RUJUKAN

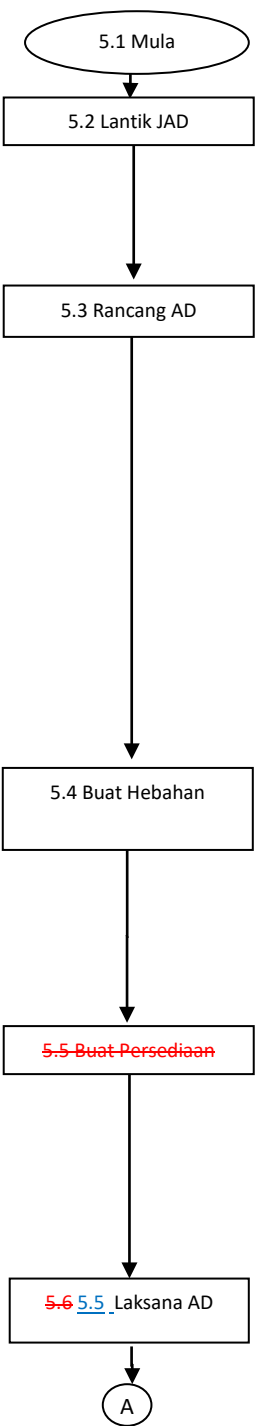
- 3.1 ~~Keperluan Standard MS ISO 14001:2015~~
- 3.2 Keperluan Standard MS ISO 9001:2015
- 3.3 Keperluan Standard ISO/IEC 27001:2013
- 3.4 Panduan Pelaksanaan Audit Dalaman Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ~~ISO 9001:2015~~ [dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat \(ISMS\)](#)
- 3.5 Manual Pengguna Portal Jaminan Kualiti (PortalCQA): Sistem Pengurusan Audit Dalaman (Modul Pusat Tanggungjawab)
- 3.6 Manual Pengguna PortalCQA: Sistem Pengurusan Audit Dalaman (Modul Juruaudit)


## 4.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN

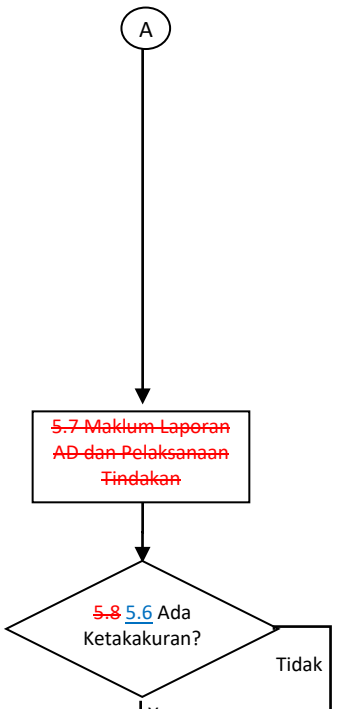
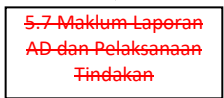
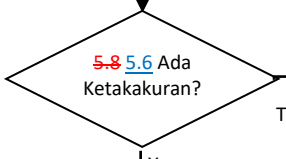
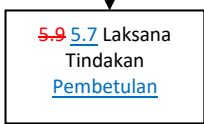

AD	:	Audit Dalaman
Auditi	:	Pegawai Yang Diaudit
JAD	:	Juruaudit Dalaman
KJAD <a href="#">PTJ</a>	:	Ketua Juruaudit Dalaman <a href="#">Pusat Tanggungjawab</a>
<del>KKJAD</del>	<del>:</del>	<del>Ketua Kumpulan Juruaudit Dalaman</del>
<del>KSK</del>	<del>:</del>	<del>Ketua Sub Kumpulan</del>
NCR	:	Laporan Ketakakuran
OFI	:	Peluang Penambahbaikan
PAD	:	Penyelaras Audit
PTJ	:	Pusat Tanggungjawab
PT(P/O)	:	Pembantu Tadbir (Perkeranian/Operasi)
TPAD	:	Timbalan Penyelaras Audit
TWP	:	Timbalan Wakil Pengurusan
WP	:	Wakil Pengurusan


 	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 2/8
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P004</b>	No. Semakan: <del>09-10</del>
		No. Isu: 02
	<b>PROSEDUR AUDIT DALAMAN ISO</b>	Tarikh: <del>20/08/2019</del> <u>27/02/2020</u>

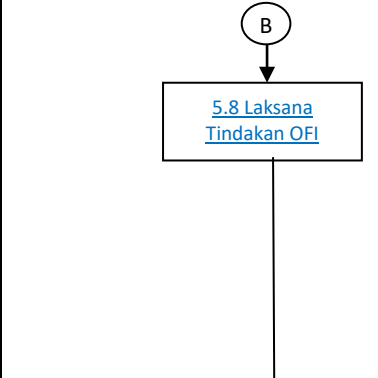
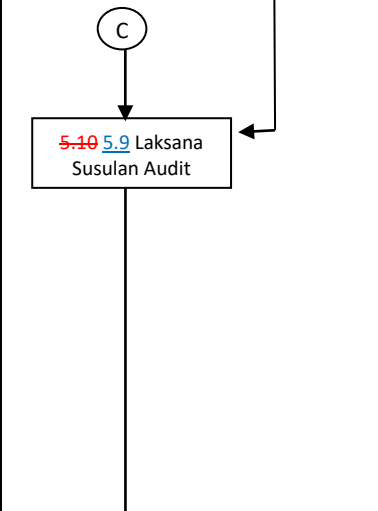
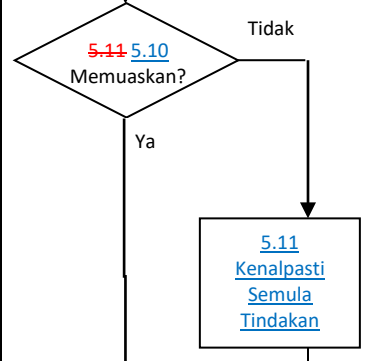
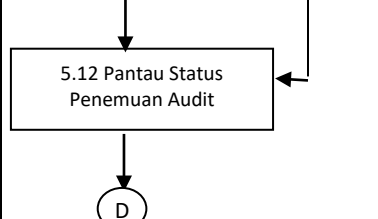
## 5.0 PROSES TERPERINCI


Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
<p><b>Naib Canselor/AWP/ Ketua PTJ</b></p> <p><b>PAD</b></p> <p><b>PAD</b></p> <p><b>TPAD</b></p> <p><b>PAD/TPAD</b></p> <p><b>KJAD</b></p> <p><b>KJAD/KKJAD/ KSK/JAD</b></p> <p><b>KJAD</b></p>	 <pre> graph TD     A([5.1 Mula]) --&gt; B[5.2 Lantik JAD]     B --&gt; C[5.3 Rancang AD]     C --&gt; D[5.4 Buat Hebahan]     D --&gt; E[5.5 Buat Persediaan]     E --&gt; F[5.6 5.5 Laksana AD]     F --&gt; G((A))           </pre>	<p><b>5.2</b> Lantik JAD (a) Lantik JAD dan KJAD berdasarkan kelayakan berikut: (i) JAD - telah menjalani kursus AD; (ii) KJAD - berpengalaman kerja sekurang-kurangnya tiga (3) tahun.</p> <p><b>5.3</b> Rancang AD (a) Rancang pelaksanaan AD sekurang-kurangnya sekali setahun (<u>sebelum Audit badan Pensijilan</u>). (b) Bentangkan perancangan audit dalam tahunan pada mesyuarat Jawatankuasa Kualiti sebelum AD dilaksanakan. <del>Bagi pelaksanaan Audit Dalam Sistem Pengurusan Kualiti, rujuk Panduan Pelaksanaan Audit Dalam Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015.</del> (c) <del>Jadualkan perincian AD Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) dan Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) dengan menentukan KJAD, KSK dan dapatkan pengesahan WP. Jadualkan perincian Audit Dalam QMS dan ISMS.</del></p> <p><b>5.4</b> Buat Hebahan Buat hebahan pelaksanaan AD kepada pekerja UPM/PTJ <del>dan juruaudit dalam bertugas mengikut tempoh yang ditetapkan dengan merujuk Panduan pelaksanaan Audit Dalam QMS dan ISMS: Para 1.1.</del></p> <p><b>5.5</b> <del>Buat Persediaan</del> (a) <del>Adakan perbincangan bersama JAD yang dilantik jika perlu.</del> (b) <del>Rujuk laporan AD dan audit badan persijilan yang telah dibuat sebelum ini dan ambil perhatian terhadap ketakakuran dan peluang penambahbaikan yang dinyatakan dalam laporan tersebut (jika ada).</del></p> <p><b>5.6</b> Laksana AD <u>5.5</u> (a) Laksana <del>mesyuarat pembukaan audit. Daftar kehadiran ahli dengan mengisi Borang Kehadiran Mesyuarat Pembukaan/ Penutupan Audit Dalam (PGR/BR04/AD/ 03) Audit Dalam dengan merujuk kepada Panduan Pelaksanaan Audit Dalam QMS dan ISMS:</del></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Pelantikan JAD</li> <li>• Sijil kursus AD.</li> </ul> <p>Petikan minit mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM</p> <p>Jadual audit dalam <u>QMS dan ISMS dan EMS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Rekod</u> Pemakluman AD (<u>Surat/emel/ buletin</u>)</li> <li>• <u>Panduan</u> Pelaksanaan <u>Audit Dalam QMS dan ISMS</u></li> <li>• <u>Laporan AD dan audit badan persijilan tahun sebelum</u></li> <li>• <u>Panduan</u> Pelaksanaan <u>Audit Dalam QMS dan ISMS</u></li> <li>• Borang Kehadiran</li> </ul>

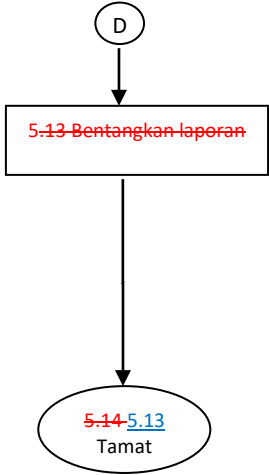
	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 3/8
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P004</b>	No. Semakan: <del>09-10</del>
	<b>PROSEDUR AUDIT DALAMAN ISO</b>	No. Isu: 02
		Tarikh: <del>20/08/2019</del> <u>27/02/2020</u>

Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
<del>KJAD</del>		<del>Para 2.0.</del>  <del>(b) Buat pindaan kepada jadual audit dalaman di mesyuarat pembukaan dan dalam tempoh audit (jika ada).</del>	Mesyuarat Pembukaan dan Penutupan Audit Dalaman  • <a href="#">Borang Nota Audit Dalaman (rujuk PortalCQA)</a> • <a href="#">Rekod penemuan audit NCR dan OFI (rujuk PortalCQA)</a>
<del>KJAD/KJAD/ KSK/JAD</del>		<del>(c) Laksana audit di tempat yang ditetapkan dengan mencatatkan penemuan audit dalam Borang Nota Audit Dalaman (PGR/BR04/AD-04) dan rekodkan penemuan audit (NCR dan OFI) melalui Portal Jaminan Kualiti (PortalCQA) sekiranya ada penemuan audit.</del>	• <del>Borang Nota Audit Dalaman</del> • <del>Rekod penemuan audit dalam PortalCQA</del>
<del>KJAD</del>		<del>(d) Sedia laporan dengan merujuk kepada rekod penemuan audit dalaman melalui PortalCQA.</del>	• <del>Laporan audit dalaman</del>
<del>KJAD</del>		<del>(e) Akhiri AD dengan mesyuarat penutupan audit dan daftar kehadiran ahli yang terlibat dengan mengisi Borang Kehadiran Mesyuarat Pembukaan/Penutupan Audit Dalaman (PGR/BR04/AD-03).</del>	<del>Borang Kehadiran Mesyuarat Pembukaan/ Penutupan Audit Dalaman</del>
<del>PAD</del>		<del>5.7 Maklum Laporan AD dan Pelaksanaan</del> <del>Buat pemakluman melalui buletin/emel berkaitan laporan AD serta pelaksanaan tindakan bagi penemuan audit dalaman kepada PTJ sebagaimana rekod dalam PortalCQA.</del>	<del>Rekod pemakluman</del>
<del>Auditi/TPAD</del>		<del>5.8 Ada Ketakakuran?</del> <del>5.6 (a) Jika ya, ikut langkah 5.9-5.7</del> <del>(b) Jika tidak, ikut langkah 5.13-5.8</del>	
<del>Auditi/TPAD</del>		<del>5.9 Laksana Tindakan</del> <del>5.7 (a) Laksanakan pembedulan (jika berkenaan) tindakan pembedulan dengan merujuk kepada Panduan Pelaksanaan Audit Dalaman QMS dan ISMS: Para 3.0 serta Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P003).</del>	• <del>Panduan Pelaksanaan Audit Dalaman QMS dan ISMS</del> • <del>Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, dan Peluang Penambahbaikan</del>
			


	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 4/8
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P004</b>	No. Semakan: <del>09</del> <u>10</u>
		No. Isu: 02
	<b>PROSEDUR AUDIT DALAMAN ISO</b>	Tarikh: <del>20/08/2019</del> <u>27/02/2020</u>

Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
		<p><del>5.8 (b) Laksanakan Tindakan OFI</del>  Laksanakan tindakan OFI sekiranya PTJ menerima OFI yang dicadangkan. Jika tidak, kemukakan justifikasi kepada Juruaudit, berdasarkan Senarai Penemuan Audit Dalam (NCR dan OFI) melalui PortalCQA iaitu Tindakan pembetulan dan peluang penambahbaikan dengan merujuk kepada Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, dan Peluang Penambahbaikan (UPM/PGR/P003) dan Manual Pengguna PortalCQA: Sistem Pengurusan Audit Dalam (Modul Pusat Tanggungjawab).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><del>Prosedur Kawalan Ketakakuran, Tindakan Pembetulan, dan Peluang Penambahbaikan</del></li> <li><del>Manual Pengguna PortalCQA: Sistem Pengurusan Audit Dalam (Modul PTJ)</del></li> </ul>
JAD		<p><del>5.10</del> Laksana Susulan Audit</p> <p><u>5.9</u> Laksanakan susulan audit (pengesahan penutupan penemuan audit) berdasarkan pelan tindakan yang dinyatakan dalam PortalCQA (Rujuk Manual Pengguna PortalCQA: Sistem Pengurusan Audit Dalam (Modul Juruaudit).</p> <p><del>(a) Jika bersetuju dengan pelan tindakan, semak dan sahkan bukti pelaksanaan tindakan sebagaimana rekod dalam PortalCQA.</del></p> <p><del>(b) Jika tidak setuju, mohon PTJ untuk kenal pasti semula pelan tindakan yang bersesuaian dan laksana tindakan berdasarkan pelan tindakan terkini.</del></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rekod dalam PortalCQA</li> <li>Manual Pengguna PortalCQA: Sistem Pengurusan Audit Dalam (Modul Juruaudit)</li> </ul>
JAD		<p><del>5.11</del> Memuaskan?</p> <p><u>5.10</u> (a) Jika ya, sahkan penutupan penemuan audit (NCR dan OFI) melalui PortalCQA.</p> <p>(b) Jika tidak, ikut langkah <del>6.9</del> <u>5.11</u>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rekod dalam PortalCQA</li> </ul>
PAD		<p><u>5.12</u> Pantau Status Penemuan Audit</p> <p>(a) Pantau status penutupan penemuan audit dalaman melalui PortalCQA.</p> <p>(b) Sedia laporan status penutupan penemuan audit dalaman untuk dibentangkan dalam mesyuarat.</p>	<p>Laporan status audit keseluruhan.</p>

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 5/8
	Kod Dokumen: UPM/PGR/P004	No. Semakan: <del>09-10</del>
		No. Isu: 02
	<b>PROSEDUR AUDIT DALAMAN ISO</b>	Tarikh: <del>20/08/2019</del> <u>27/02/2020</u>


Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
<b>KJAD</b>  <b>PAD</b>  <b>TWP</b>	 <pre> graph TD     D((D)) --&gt; A[5.13 Bentangkan laporan]     A --&gt; B(5.14 5.13 Tamat)           </pre>	<del>5.13 Bentangkan laporan</del> <del>(a) Laporan penemuan audit dalam Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan;</del>  <del>(b) Laporan status penemuan audit dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM;</del>  <del>(c) Laporan status penemuan audit dalam Mesyuarat Pengurusan PTJ.</del>	<del>Petikan minit mesyuarat berkaitan</del>




	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 6/8
	Kod Dokumen: UPM/PGR/P004	No. Semakan: <del>09-10</del>
		No. Isu: 02
	<b>PROSEDUR AUDIT DALAMAN ISO</b>	Tarikh: <del>20/08/2019</del> <u>27/02/2020</u>

## 6.0 REKOD


Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
1.	UPM <del>./CQA/</del> 100- 14/2/1 <del>(QMS)</del> <b>Audit Dalaman <del>MS-ISO-9001</del> ISO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Senarai Juruaudit Dalaman <a href="#">ISO</a> UPM (Rujuk Portal eISO)</li> <li>• Salinan surat Pelantikan KJAD PTJ <del>QMS</del> <del>JAD-PTJ</del></li> <li>• <a href="#">Salinan surat Pelantikan KJAD PTJ ISMS</a></li> <li>• Jadual perancangan audit tahunan (Rujuk Portal eISO)</li> <li>• Pemakluman audit dalaman <a href="#">ISO</a> <del>(Surat/emel/ buletin)</del> (Rujuk Portal eISO)</li> <li>• Penemuan audit (NCR dan OFI) <a href="#">QMS</a> (Rujuk PortalCQA)</li> <li>• <a href="#">Penemuan audit (NCR dan OFI) ISMS</a> (Rujuk PortalCQA)</li> <li>• Borang Nota Audit Dalaman (PGR/BR04/AD 04) <a href="#">QMS</a> (Rujuk PortalCQA)</li> <li>• <a href="#">Borang Nota Audit Dalaman (PGR/BR04/AD 04) ISMS</a> (Rujuk PortalCQA)</li> </ul>	PT(P/O)	PAD	Bilik Fail CQA  5 Tahun	<del>Pengarah</del> <a href="#">Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia</a>
2.	UPM <del>./CQA</del> <del>(Kod PTJ)</del> 100- 14/2/1 <del>(QMS)</del> <b>Audit Dalaman <del>MS-ISO-9001</del> ISO (nama PTJ)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salinan Surat Pelantikan KJAD PTJ dan JAD PTJ <a href="#">QMS</a></li> <li>• <a href="#">Salinan Surat Pelantikan KJAD PTJ dan JAD PTJ ISMS</a></li> <li>• Pemakluman audit dalaman PTJ</li> <li>• <del>Borang</del> Jadual Audit Dalaman <del>(PGR/BR04/AD-02)</del> <a href="#">QMS yang telah lengkap</a></li> <li>• <del>Borang</del> Jadual Audit Dalaman <del>(PGR/BR04/AD-02)</del> <a href="#">ISMS yang telah lengkap</a></li> </ul>	PT(P/O)	TPAD	Bilik Fail PTJ  5 Tahun	<del>Ketua-PTJ</del> <a href="#">Ketua Pengarah Arkib Negara Malaysia</a>

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 7/8
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P004</b>	No. Semakan: <del>09-10</del>
	<b>PROSEDUR AUDIT DALAMAN ISO</b>	No. Isu: 02
		Tarikh: <del>20/08/2019</del> <u>27/02/2020</u>

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borang Kehadiran Mesyuarat Pembukaan/Penutupan Audit Dalaman (PGR/BR04/AD 03) <a href="#">QMS</a></li> <li>• <a href="#">Borang Kehadiran Mesyuarat Pembukaan/Penutupan Audit Dalaman (PGR/BR04/AD 03) ISMS</a></li> <li>• Penemuan audit (NCR dan OFI) <a href="#">QMS</a> (Rujuk PortalCQA)</li> <li>• <a href="#">Penemuan audit (NCR dan OFI) ISMS</a> (Rujuk PortalCQA)</li> <li>• <del>Laporan Ketua Juruaudit</del></li> <li>• Petikan minit mesyuarat Pengurusan berkaitan</li> </ul>				
3.	<p><del>UPM/CQA/100-14/2/1 (EMS)</del></p> <p><del>Audit Dalaman EMS MS ISO 14001</del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <del>Senarai Juruaudit Dalaman UPM (Rujuk Portal eISO)</del></li> <li>• <del>Surat Pelantikan KJAD, JAD-PTJ</del></li> <li>• <del>Pemakluman audit dalaman (Surat/emel/ buletin) (Rujuk Portal eISO)</del></li> <li>• <del>Borang Jadual Audit Dalaman (PGR/BR04/AD-02) (Rujuk Portal eISO)</del></li> <li>• <del>Borang Kehadiran Mesyuarat Pembukaan/Penutupan Audit Dalaman (PGR/BR04/AD-03)</del></li> <li>• <del>Penemuan audit (NCR dan OFI) (Rujuk PortalCQA)</del></li> <li>• <del>Borang Nota Audit Dalaman (PGR/BR04/AD-04) (Rujuk PortalCQA)</del></li> <li>• <del>Laporan Ketua Juruaudit (Rujuk Portal eISO)</del></li> </ul>	<del>PT(P/O)</del>	<del>PAD</del>	<del>Bilik Fail CQA</del>  <del>5 Tahun</del>	<del>Pengarah</del>

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 8/8
	<b>Kod Dokumen: UPM/PGR/P004</b>	No. Semakan: <del>09-10</del>
		No. Isu: 02
	<b>PROSEDUR AUDIT DALAMAN ISO</b>	Tarikh: <del>20/08/2019</del> <u>27/02/2020</u>

Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
4.	<p><del>UPM/CQA/100-14/2/1 (ISMS)</del></p> <p><del>Audit Dalaman ISMS ISO/IEC 27001</del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>• Senarai Juruaudit Dalaman UPM (Rujuk Portal eISO)</del></li> <li><del>• surat Pelantikan KJAD, JAD PTJ</del></li> <li><del>• Pemakluman audit dalaman (Surat/emel/ buletin) (Rujuk Portal eISO)</del></li> <li><del>• Borang Jadual Audit Dalaman (PGR/BR04/AD-02) (Rujuk Portal eISO)</del></li> <li><del>• Borang Kehadiran Mesyuarat Pembukaan/ Penutupan Audit Dalaman (PGR/BR04/AD-03)</del></li> <li><del>• Penemuan audit (NCR dan OFI) (Rujuk Portal CQA)</del></li> <li><del>• Borang Nota Audit Dalaman (PGR/BR04/AD-04) (Rujuk Portal CQA)</del></li> <li><del>• Laporan Ketua Juruaudit (Rujuk Portal eISO)</del></li> </ul>	<del>PT(P/O)</del>	<del>PAD</del>	<del>Bilik Fail CQA</del>  <del>5 Tahun</del>	<del>Pengarah</del>

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 1/6
	<b>Kod Dokumen : UPM/PGR/P008</b>	No. Semakan: <del>05</del> <u>06</u>
		No. Isu: 02
	<b>PROSEDUR MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN ISO UPM</b>	Tarikh: <del>20/06/2017</del> <u>27/02/2020</u>

## ~~1.0~~ TUJUAN

~~Prosedur ini disediakan bagi tujuan menerangkan tatacara untuk melaksanakan Mesyuarat Kajian Semula pengurusan pada tempoh yang dirancang.~~

## ~~2.0~~1.0 SKOP

Prosedur ini merangkumi semua perancangan, pelaksanaan, pelaporan dan tindakan susulan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan yang diadakan.


## ~~3.0~~2.0 TANGGUNGJAWAB

Naib Canselor, WP dan ahli MKSP bertanggungjawab memastikan prosedur ini dilaksanakan bagi memenuhi keperluan Sistem Pengurusan ISO.

Sesiapa yang terlibat perlu mematuhi prosedur ini.


## ~~4.0~~3.0 DOKUMEN RUJUKAN

Nombor Dokumen	Tajuk Dokumen
UPM/PGR/MK	Manual Kualiti
<del>UPM/ISO/EMS/MK</del>	<del>Manual Sistem Pengurusan Alam Sekitar</del>
<del>UPM/ISMS/PGR/MP</del>	<del>Manual Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat</del>
MS ISO 9001:2015	<i>Quality Management Systems – Requirements</i>
<del>MS ISO 14001:2004</del>	<del><i>Environmental Management Systems – Requirements</i></del>
ISO/IEC 27001:2013	<i>Information Security Management Systems – Requirements</i>
<u>Terkini</u>	<u>Dokumen Rujukan Pelaksanaan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat</u>
-	Laporan Audit
-	Laporan ISO Proses Pengurusan, Proses Utama, Proses Sokongan dan Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

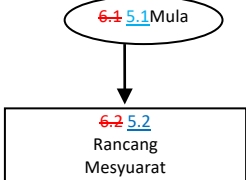
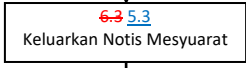
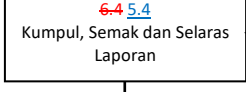
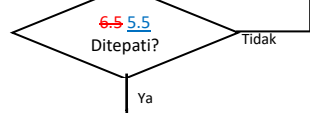


	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 2/6
	<b>Kod Dokumen : UPM/PGR/P008</b>	No. Semakan: <del>05</del> <u>06</u>
		No. Isu: 02
	<b>PROSEDUR MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN ISO UPM</b>	Tarikh: <del>20/06/2017</del> <u>27/02/2020</u>


#### 5.04.0 TERMINOLOGI DAN SINGKATAN

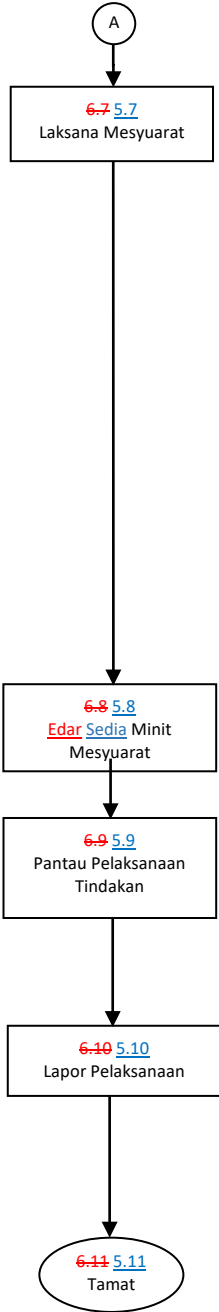
KBPQ	:	Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan
KS	:	<del>Ketua, Seksyen Penambahbaikan dan Perkhidmatan Sokongan, Seksyen Audit Kualiti dan Seksyen Dokumentasi</del> <u>Ketua Seksyen di Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, Pusat Jaminan Kualiti</u>
MKSP	:	Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan
Peneraju Proses	:	Pemilik proses mengikut skop iaitu Pengurusan, Perkhidmatan Utama, Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan
PKD	:	Pegawai Kawalan Dokumen
PKPU	:	Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti
PTJ	:	Pusat Tanggungjawab
Sistem Pengurusan ISO	:	Merangkumi Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001, <del>Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) ISO 14001</del> , dan Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) ISO/IEC 27001
TNC PI	:	Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi)
TNC AA	:	Timbalan Naib Canselor (Akademik dan Antarabangsa)
TNC HEPA	:	Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni)
TNC JINM	:	Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat)
TWP PP	:	Timbalan Wakil Pengurusan Peneraju Proses
TWP PTJ	:	Timbalan Wakil Pengurusan Pusat Tanggungjawab
WP	:	Wakil Pengurusan


	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 3/6
	<b>Kod Dokumen : UPM/PGR/P008</b>	No. Semakan: <del>05</del> <u>06</u>
		No. Isu: 02
	<b>PROSEDUR MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN ISO UPM</b>	Tarikh: <del>20/06/2017</del> <u>27/02/2020</u>

### 6.05.0 PROSES TERPERINCI

Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
Naib Canselor		<p><del>6.2</del> <u>5.2</u> (a) Rancang pelaksanaan MKSP sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh dua belas (12) bulan.</p> <p>(i) Kenal pasti tarikh mesyuarat mengikut kesesuaian Naib Canselor pada bulan Januari tahun berkenaan; dan</p> <p>(ii) <del>Buat pemakluman awal tarikh mesyuarat kepada ahli seawat-lewatnya 14 hari selepas kepastian tarikh mesyuarat.</del> Pastikan MKSP dilaksana selepas audit dalaman dan kajian kepuasan pelanggan/maklum balas pihak berkepentingan dijalankan.</p>	
<del>WP / KBPQ</del>		(b) <del>Sediakan takwim pengurusan mesyuarat seawat-lewatnya 2 bulan sebelum tarikh mesyuarat.</del>	
<del>WP / KBPQ</del>		(c) <del>Lantik/lantik semula (jika perlu) setiausaha dan ahli MKSP seawat-lewatnya 3 hari bekerja sebelum notis mesyuarat dikeluarkan.</del>	
KBPQ		<p><del>6.3</del> <u>5.3</u> (a) Keluarkan surat panggilan mesyuarat beserta agenda kepada semua ahli MKSP, seawat-lewatnya tiga puluh (30) hari sebelum tarikh mesyuarat.</p> <p>(b) Keluarkan notis/surat permohonan penyediaan laporan kepada Peneraju Proses berdasarkan agenda mesyuarat, <del>seawat-lewatnya tiga puluh (30) hari sebelum tarikh mesyuarat.</del></p>	
KBPQ / TWP PP		<p><del>6.4</del> <u>5.4</u> (a) Kumpul laporan daripada Peneraju mengikut tarikh akhir penyediaan laporan. Semak laporan bagi memastikan laporan yang disediakan menepati keperluan yang ditetapkan.</p> <p>(b) Selaras laporan berdasarkan agenda yang ditetapkan <del>seawat-lewatnya 10 (sepuluh) hari</del> sebelum mesyuarat.</p>	
KBPQ / KS			
KBPQ		<p><del>6.5</del> <u>5.5</u> (a) Jika ya, ikut langkah <del>6.6</del> <u>5.6</u>.</p> <p>(b) Jika tidak, maklum kepada peneraju dan dapatkan semula laporan lengkap <del>dalam tempoh tujuh (7) hari sebelum tarikh mesyuarat</del> dan ikut langkah <del>6.4</del> <u>5.4</u>.</p>	
KBPQ		<p><del>6.6</del> <u>5.6</u> Sedia dan edar laporan kepada ahli mesyuarat <del>seawat-lewatnya tiga (3) hari bekerja</del> sebelum tarikh mesyuarat.</p>	
			

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 4/6
	<b>Kod Dokumen : UPM/PGR/P008</b>	No. Semakan: <del>05</del> <u>06</u>
	<b>PROSEDUR MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN ISO UPM</b>	No. Isu: 02
		Tarikh: <del>20/06/2017</del> <u>27/02/2020</u>


Tanggungjawab	Carta alir	Perincian	Rekod/ Dokumen Rujukan
Naib Canselor		<del>6-7</del> (a) Laksanakan mesyuarat jika satu per tiga dari bilangan ahli hadir. <u>5.7</u>	
Naib Canselor		(b) Naib Canselor adalah Pengerusi, sekiranya Pengerusi tidak dapat hadir, beliau boleh mewakilkan pada mana-mana TNC/Wakil Pengurusan untuk menguruskan mesyuarat.	
Naib Canselor		(c) Setiausaha Mesyuarat adalah Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan, Pusat Jaminan Kualiti (CQA). Sekiranya Setiausaha tidak hadir, Pengerusi mempunyai kuasa untuk melantik pegawai/ahli mesyuarat lain sebagai pengganti.	
Naib Canselor		(d) Laksanakan mesyuarat mengikut agenda sebagaimana yang dinyatakan dalam Standard ISO. ( <del>Rujuk Lampiran A</del> ).	
Setiausaha		<del>(e) Pastikan minit mesyuarat mengandungi keputusan dan tindakan yang berkaitan dengan merujuk kepada output kajian dalam Standard Pengurusan ISO (Rujuk Lampiran A)</del>	
Setiausaha		<del>6-8</del> Sedia dan edar Minit MKSP <del>dalam tempoh 14 hari</del> <u>5.8</u> <del>bekerja/2 hari</del> sebelum tarikh audit badan pensijilan ISO.	
Ketua PTJ/ KBPQ / TWP PP / TWP PTJ / PKPU / KS		<del>6-9</del> (a) Laksana dan pantau pelaksanaan tindakan yang perlu diambil hasil daripada mesyuarat, dalam tempoh yang ditentukan sebagaimana minit MKSP. <u>5.9</u>	
Setiausaha		(b) Dapatkan maklumbalas keberkesanan pelaksanaan tindakan <del>dalam tempoh tiga (3) bulan selepas tarikh minit mesyuarat diedarkan</del> daripada ahli mesyuarat yang berkaitan.	
KBPQ		<del>6-10</del> (a) <del>Buat penyelarasan dan muatnaik laporan pelaksanaan tindakan dalam portal laman Sistem Pengurusan ISO UPM (e-ISO) dalam tempoh 14 hari bekerja daripada tarikh mendapat maklumbalas.</del> <u>5.10</u>	
			(b) Kemaskini laporan pelaksanaan tindakan dan bentang laporan dalam MKSP akan datang dalam agenda tindakan susulan.

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 5/6
	<b>Kod Dokumen : UPM/PGR/P008</b>	No. Semakan: <del>05</del> <u>06</u>
		No. Isu: 02
	<b>PROSEDUR MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN ISO UPM</b>	Tarikh: <del>20/06/2017</del> <u>27/02/2020</u>

### **7.06.0 REKOD**


Bil	Kod Fail, Tajuk Fail dan Senarai Rekod	Tanggungjawab Mengumpul dan Memfail	Tanggungjawab Menyelenggara	Tempat dan Tempoh Simpanan	Kuasa Melupus
1.	UPM \CQA\14/6/1  <b>Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li><del>• Surat Lantikan</del></li> <li>• Surat panggilan mesyuarat</li> <li>• Laporan ISO</li> <li>• Notis peringatan, jika berkenaan <del>Surat edaran minit</del></li> <li>• Minit Mesyuarat kajian semula pengurusan</li> <li><del>• Laporan Pemantauan Tindakan</del></li> <li><del>• Petikan Minit Mesyuarat berkaitan</del></li> </ul>	PT (P/O)	Setiasaha	Bilik Fail CQA  5 Tahun	<del>Pengarah</del> <u>Ketua</u> <u>Pengarah</u> <u>Arkib Negara</u> <u>Malaysia</u>



	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 6/6
	<b>Kod Dokumen : UPM/PGR/P008</b>	No. Semakan: <del>05</del> <u>06</u>
		No. Isu: 02
	<b>PROSEDUR MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN ISO UPM</b>	Tarikh: <del>20/06/2017</del> <u>27/02/2020</u>


## 8.0 SEJARAH SEMAKAN

No. Isu	No. Semakan	No. CPD	Kelulusan Mesyuarat	Disedia dan Disemak	Dilulus/diluluskan semula	Tarikh Kuatkuasa
02	00	-	Keluaran Pertama untuk satu persijilan	KBBMPK	WP	03/01/2011
02	01	PGR: 2/2011	Mesyuarat JKJK UPM Kali ke-2	Ketua Bahagian Jaminan Kualiti UPM	WP	23/05/2011
02	02	PGR: 1/2012	Mesyuarat JKJK UPM Kali ke-7	Ketua Bahagian Jaminan Kualiti	WP	30/01/2012
02	03	PGR: 1/2015	Mesyuarat JKISO UPM Kali ke-21	KBPQ	WP	12/02/2015
02	04	PGR: 1/2016	Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti, UPM Kali ke-26	PKD	WP	05/02/2016
02	05	PGR (QMS): 4/2017	Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti, UPM Kali ke-34 (Khas) –secara edaran	PKD	WP	20/06/2017

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 1/2
	<b>Kod Dokumen : UPM/PGR/P008</b>	No. Semakan: <del>05</del> <u>06</u>
		No. Isu: 02
	<b>PROSEDUR MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN ISO UPM</b>	Tarikh: <del>20/06/2017</del> <u>27/02/2020</u>

**LAMPIRAN A**

<b>KEPERLUAN STANDARD-ISO</b>	<b>INPUT</b>	<b>OUTPUT</b>
<p><del>1. Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) MS ISO 9001</del></p>	<p><del>(a) Kata aluan Pengerusi;</del>  <del>(b) Pengesahan minit mesyuarat sebelumnya (jika berkenaan);</del>  <del>(c) Perkara berbangkit (jika berkenaan);</del>  <del>(d) Keputusan Audit (Audit Dalaman dan Audit Badan Pensijilan);</del>  <del>(e) Maklum balas pelanggan (Aduan dan Kajian Kepuasan Pelanggan);</del>  <del>(f) Semakan kesesuaian, kecukupan dan keberkesanan Dasar Kualiti dan Objektif Kualiti;</del>  <del>(h) Prestasi proses dan kepatuhan produk;</del>  <del>(i) Status tindakan pencegahan dan tindakan pembetulan;</del>  <del>(j) Perubahan yang boleh memberi kesan terhadap Sistem Pengurusan Kualiti;</del>  <del>(k) Peluang penambahbaikan;</del>  <del>(l) Hal-hal lain.</del></p>	<p><del>(a) Peningkatan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti dan prosesnya;</del>  <del>(b) Peningkatan kualiti Produk / Perkhidmatan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan;</del>  <del>(c) Keperluan sumber keseluruhan.</del></p>

	<b>PENGURUSAN</b>	Halaman: 2/2
	<b>Kod Dokumen : UPM/PGR/P008</b>	No. Semakan: <del>05</del> <u>06</u>
		No. Isu: 02
	<b>PROSEDUR MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN ISO UPM</b>	Tarikh: <del>20/06/2017</del> <u>27/02/2020</u>

<b>KEPERLUAN STANDARD-ISO</b>	<b>INPUT</b>	<b>OUTPUT</b>
<b><del>2. Sistem Pengurusan Alam Sekitar (EMS) MS-ISO 14001</del></b>	<del>(a) Kata aluan pengerusi; (b) Penemuan audit dan penilaian kepatuhan dengan keperluan perundangan dan keperluan lain; (c) Komunikasi dari pihak luar yang berkepentingan termasuk aduan; (d) Prestasi pencapaian alam sekitar UPM; (e) Laporan semakan pencapaian objektif dan sasaran alam sekitar; (f) Status tindakan pencegahan dan tindakan pembetulan; (g) Keadaan yang berubah, termasuk perkembangan dalam keperluan undang-undang dan lain-lain yang berkaitan dengan aspek-aspek alam sekitar; (h) Peluang penambahbaikan; (i) hal-hal lain.</del>	<del>Keputusan dan tindakan berkaitan perubahan pada dasar, objektif dan lain-lain elemen Sistem Pengurusan Alam Sekitar merangkumi komitmen kepada penambahbaikan berterusan</del>
<b><del>3. Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat (ISMS) ISO/IEC 27001</del></b>	<del>(a) Kata aluan pengerusi; (b) Penemuan audit (Audit Dalaman dan Audit Badan Pensijilan); (c) Maklum balas pemegang taruh; (d) Prestasi proses dan kepatuhan produk/perkhidmatan; (e) Ketakakuran dan tindakan pembetulan; (f) Perubahan yang memberi kesan kepada Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat; (g) Hasil penilaian risiko dan status pelan pemulihan risiko; (h) Peluang penambahbaikan; (i) Hal-hal lain.</del>	<del>Keputusan berkaitan peluang penambahbaikan berterusan dan keperluan perubahan dalam Sistem Pengurusan Keselamatan Maklumat</del>

**SENARAI DOKUMEN SISTEM PENGURUSAN KUALITI SKOP PENGURUSAN  
YANG DIGUGURKAN BERKUATKUASA 27/02/2020**

<b>KATEGORI DOKUMEN : BORANG</b>					
<b>BIL.</b>	<b>KOD DOKUMEN</b>	<b>TAJUK DOKUMEN</b>	<b>NO. ISU</b>	<b>NO. SEMAKAN</b>	<b>TARIKH KUATKUASA</b>
1.	PGR /BR04/AD 02	BORANG JADUAL AUDIT DALAMAN	02	03	24/04/2018 *(G)