

Sambutan Hari Kualiti & Inovasi Perkhidmatan 2013 Peringkat UPM



31 Oktober 2013
Dewan Besar, PKKSSAAS
Universiti Putra Malaysia

Sambutan
Hari Kualiti &
Inovasi Perkhidmatan

2013

Peringkat UPM





Sekapur Sireh

السَّلامُ عَلَیْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَکَاتُهُ

Saya mengucapkan tahniah kepada Pejabat Pendaftar kerana inisiatif menganjurkan Sambutan Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan UPM pada tahun ini. Sambutan ini diadakan selaras dengan hasrat kerajaan membina mercu tanda rakyat berinovasi yang memerlukan pengisian signifikan dan bererti. Kerajaan telah menggerakkan idea *total innovation* dalam membudayakan inovasi dan kreativiti ini selaras dengan pelancaran inisiatif Malaysia Inovatif 2010 oleh YAB Dato' Sri Mohd. Najib bin Tun Abdul Razak.

Sebagai sebuah Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA), Universiti Putra Malaysia (UPM) merupakan antara komponen Perkhidmatan Awam Malaysia yang turut bertanggungjawab merealisasikan aspirasi kepemimpinan

negara. Justeru, sambutan ini akan memberi inspirasi dan galakan kepada staf untuk mengutamakan peningkatan kualiti perkhidmatan di UPM yang juga sebuah universiti penyelidikan.

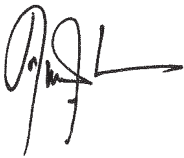
Tuntutan untuk merubah budaya sedia ada kepada budaya kreatif dan inovatif demi kecemerlangan UPM dan kesejahteraan masyarakat kampus khususnya pelajar sebagai pelanggan utama sudah menjadi kewajipan. Suasana persekitaran semasa menuntut kita untuk melihat kembali secara serius konsep berkenaan dan seterusnya menerapkan nilai ini dalam perkhidmatan di UPM.



Semoga program ini menjadi medan pengiktirafan terhadap kecemerlangan warga kerja UPM dalam pelbagai lapangan serta mendorong mereka untuk terus berkhidmat cemerlang dan menginspirasi rakan-rakan sekerja untuk turut mencurahkan khidmat bakti dengan penuh ikhlas dan berintegriti bagi memenuhi tanggungjawab dan menunaikan amanah sebagai khalifah.

Saya berharap sambutan Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan pada tahun-tahun yang mendatang akan disambut dengan lebih meriah lagi dengan lebih banyak usaha berkaitan inovasi dan kreativiti dalam kalangan warga UPM, serta dapat diketengahkan dan diberi penghargaan serta pengiktirafan yang sewajarnya.

Sekian, terima kasih.



Prof. Datuk Dr. Mohd. Fauzi Haji Ramlan
Naib Canselor
Universiti Putra Malaysia

“

Kerajaan telah
menggerakkan
*idea total
innovation*
dalam
membudayakan
inovasi dan
kreativiti ini
selaras dengan
pelancaran
inisiatif Malaysia
Inovatif 2010
oleh YAB Dato'
Sri Mohd. Najib
bin Tun Abdul
Razak.

”





Seulas Pinang

السَّلَامَةُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Program Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan memberi makna yang tersurat dan tersirat sangat mendalam. Kesungguhan dan komitmen bagi memastikan semua kerja yang terhasil adalah berkualiti tinggi serta memenuhi kehendak pelanggan menjadi teras kecemerlangan sesebuah organisasi. Ikrar dan janji yang kita lakri pada awal perkhidmatan untuk berusaha bersungguh-sungguh melaksanakan tugas diberikan dengan penuh amanah, ikhlas dan bertanggungjawab diterjemahkan dengan mengamal dan menitikberatkan prinsip ketepatan masa dan ketepatan fakta.

Sambutan Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan ini juga bertujuan memberi penghargaan dan pengiktirafan kepada usaha-usaha berkaitan inovasi serta memperkukuh nilai-nilai integriti dalam kalangan warga UPM. Pembudayaan inovasi dalam organisasi akan membentuk dan membudayakan warga UPM dalam mempelbagaikan dimensi inovasi agar ia bukan sahaja mencakupi prosedur kerja, tetapi juga berinovasi dalam cara berfikir, bertindak dan sanggup berubah supaya terus relevan dan selari dengan keperluan perkhidmatan dan amalan kerja semasa.



Bagi menjadikan kita penjawat awam yang berinovasi, berkualiti dan berintegriti, warga UPM harus terus beriltizam bagi menambah ilmu pengetahuan, sentiasa memperbaharui kemahiran dan profesionalisme yang ada seiring dengan perkembangan semasa.

Mudah-mudahan Allah SWT terus melimpahkan rahmateliharaan-Nya kepada seluruh warga UPM untuk terus memberi khidmat cemerlang dengan penuh keikhlasan untuk kemajuan negara dan anak bangsa.

Sekian, terima kasih.

Dato' Wan Azman Wan Omar
Pendaftar
Universiti Putra Malaysia

“

Pembudayaan inovasi dalam organisasi akan membentuk dan membudayakan warga UPM dalam mempelbagaikan dimensi inovasi agar ia bukan sahaja mencakupi prosedur kerja, tetapi juga berinovasi dalam cara berfikir, bertindak dan sanggup berubah supaya terus relevan dan selari dengan keperluan perkhidmatan dan amalan kerja semasa.”

”



Sepintas Lalu





Latar Belakang

Kerajaan telah menetapkan bahawa agenda transformasi Negara hendaklah berpaksikan inovasi dan kreativiti. Selaras dengan saranan YAB Perdana Menteri semasa pelancaran program 'Malaysia Inovatif 2012' pada 27 Januari 2012, maka Hari Inovasi disambut bagi menandakan kepentingan budaya kreativiti dan inovasi serta meraikan keberhasilan inovasi agensi Kerajaan. Dalam hal ini, UPM menyambut baik saranan tersebut dan mendukung transformasi kerajaan dengan melaksanakan Sambutan Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan 2013 Peringkat UPM.

Objektif

Objektif Sambutan Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan UPM ialah:

- Meningkatkan kesedaran warga UPM terhadap kepentingan inovasi dan kreativiti dalam pelaksanaan kerja;
- Memupuk dan memperkukuh nilai-nilai budaya inovasi dan kreativiti di UPM;

- Merealisasikan pengamalan proses, pendekatan dan budaya berteraskan ciri-ciri inovatif dan kreatif dalam perkhidmatan; dan
- Menyumbang kepada peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

Konsep

Sambutan Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan dianjurkan dengan pelbagai aktiviti akan dilaksanakan yang mana salah satunya ialah Penganjuran Anugerah Kualiti dan Inovasi UPM yang terbahagi kepada empat (4) kategori anugerah seperti berikut:

- a. Anugerah Amalan 5S (Peneraju: Pejabat Pendaftar)
- b. Anugerah Pengurusan Aset (Peneraju: Bahagian Audit Dalam)
- c. Anugerah Inovasi (Peneraju: Pejabat Pendaftar)
- d. Anugerah Khidmat Pelanggan (Peneraju: Pejabat Naib Canselor)

Atur Cara

8.30 pagi

8.45 pagi

10.30 pagi

12.30 tengah hari

Ketibaan Jemputan/Staf

Forum: Kualiti dan Inovasi Tunjang Kecemerlangan

Ahli Panel:

1. YBhg. Dr. Mazalan Kamis (Ketua Pengarah Eksekutif Yayasan Inovasi Malaysia)
2. YBhg. Dato' Haji Omar Osman (Presiden CUEPACS)
3. YBhg. Tuan Haji Ahmad Fadhil Mahmud (Timbalan Pengarah Perbadanan Produktiviti Malaysia)

Ketibaan Tetamu Kehormat

Bacaan Doa

Lagu *Negaraku*

Lafaz Ikrar Hari Inovasi

Ucapan Alu-aluan Pendaftar

Ucapan Naib Canselor

Penyampaian Anugerah

- Amalan 5S
- Pengurusan Aset
- Khidmat Pelanggan
- Inovasi

Lagu *Putra Gemilang*

Lawatan Pameran

Jamuan/Bersurai



Sekalung Tahniah!

Penyertaan Anugerah Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan 2013 UPM



Anugerah Amalan 5S

Anugerah amalan 5S memberi pengiktirafan kepada pusat tanggungjawab (PTJ) yang mempunyai prestasi yang cemerlang dan sentiasa berusaha ke arah meningkatkan kualiti pengamalan 5S. Penyertaan adalah terbuka kepada semua PTJ di UPM yang mengamalkan pelaksanaan 5S. Pertandingan ini dinilai oleh panel penilai yang mengaudit mengikut zon dan sampel yang ditentukan oleh PTJ berdasarkan kriteria penilaian amalan 5S yang ditetapkan.

Penilaian pertandingan ini memberi tumpuan kepada perkara-perkara berikut:

- Usaha ke arah amalan 5S seperti penubuhan Jawatankuasa;
- Kemudahan tempat kerja dan peralatan;
- Persekitaran tempat kerja.

Senarai PTJ yang menyertai pertandingan amalan 5S adalah:

- Pejabat Naib Canselor
- Pejabat Pendaftar
- Fakulti Ekologi Manusia
- Fakulti Sains dan Teknologi Makanan
- Institut Pengajian Sains Sosial

Anugerah Pengurusan Aset

Anugerah Pengurusan Aset diberi kepada PTJ berdasarkan prestasi pencapaian verifikasi aset yang dinilai oleh Bahagian Audit Dalam berdasarkan kriteria yang ditetapkan iaitu:

- Hasil verifikasi tahun 2012;
- Purata pencapaian verifikasi bagi tempoh tiga tahun;
- Jumlah aset yang diverifikasi dalam tahun 2012 adalah merupakan aset yang tidak dapat diverifikasi dalam tahun 2011. (jika ada 0, jika tiada 10);
- Kerjasama dan komitmen pegawai (berdasarkan skor yang diberikan oleh pegawai verifikasi (skala 1 hingga 10, 1 paling rendah dan 10 paling tinggi).

Pemenang bagi Anugerah Pengurusan Aset diberi kepada empat PTJ yang mendapat markah tertinggi dalam setiap kumpulan. PTJ dibahagi mengikut kumpulan berdasarkan bilangan aset yang diverifikasi, iaitu:

Kumpulan	Bilangan Aset
Kumpulan 1	Bilangan aset termasuk inventori melebihi 10,000 unit
Kumpulan 2	Bilangan aset antara 3,000 hingga 10,000 unit
Kumpulan 3	Bilangan aset antara 1,000 hingga 3000 unit
Kumpulan 4	Bilangan aset kurang dari 1,000 unit



Anugerah Khidmat Pelanggan

Anugerah Khidmat Pelanggan diberi kepada PTJ yang dinilai oleh Panel Penilai berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan iaitu:

- a. Kajian Kepuasan Pelanggan
- b. Pemantauan Maklum Balas Pelanggan (Sistem U-RESPONS)
- c. Penghargaan
- d. Pengurusan Aduan Awam
- e. Layanan Melalui Telefon
- f. Penilaian *Mystery Shopping/Public*

Senarai PTJ yang menyertai pertandingan bagi khidmat pelanggan adalah:

1. Fakulti Pengajian Pendidikan
2. Fakulti Kejuruteraan
3. Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
4. Fakulti Perubatan dan Sains Kesihatan
5. Fakulti Sains
6. Fakulti Bioteknologi dan Sains Biomolekul
7. Fakulti Sains dan Teknologi Makanan
8. Fakulti Ekologi Manusia
9. Institut Pertanian Tropika
10. Institut Pengajian Sains Sosial

11. Institut Biosains
12. Institut Teknologi Maju
13. Institut Penyelidikan Matematik
14. Institut Penyelidikan Produk Halal
15. Institut Perhutanan Tropika dan Produk Hutan
16. Bahagian Hal Ehwal Pelajar
17. Bahagian Akademik
18. Perpustakaan Sultan Abdul Samad
19. Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset
20. Pejabat Bursar
21. Penerbit UPM
22. Pusat Kebudayaan dan Kesenian
Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah
23. Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi
24. Pusat Transformasi Komuniti Universiti
25. Pusat Kesihatan Universiti
26. Pusat Pengimejan Diagnostik Nuklear
27. Kolej Lima Belas
28. Kolej Kelima
29. Kolej Dua Belas
30. Kolej Empat Belas

Anugerah Inovasi

Anugerah Inovasi, buat pertama kali diperkenalkan di UPM yang memberi fokus kepada hasil cetusan idea yang kreatif dalam aspek kerja yang dapat meningkatkan kualiti dan produktiviti organisasi. Hasil inovasi yang berupa produk atau perkhidmatan boleh merangkumi sebarang perubahan dan penambahbaikan kepada sistem, prosedur, kaedah atau cara bekerja.

Penyertaan adalah terbuka kepada semua kumpulan/pasukan dan individu di UPM yang menghasilkan inovasi. Pertandingan ini dinilai oleh Panel Penilai yang menilai dari aspek kreativiti, keberkesanan, signifikan, relevan, dan pembentangan projek.

Senarai kumpulan dan individu yang menyertai pertandingan inovasi adalah seperti berikut:

Berkumpulan			
Bil.	Kumpulan/Individu	Pusat Tanggungjawab (PTJ)	Tajuk Inovasi
1.	SMART ACQLIB	Perpustakaan Sultan Abdul Samad	Pengkalan Data ACQClicks (Sistem Pemantauan Pemprosesan Buku Baharu dan Penjanaan Statistik)
2.	P-K (FIKIR)	Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah	Troli Serbaguna
3.	GTRE Power Saving Group	Fakulti Kejuruteraan	<i>Green Technology and Renewable Energy Power Saving at Faculty of Engineering</i>
4.	S3KP	Bahagian Hal Ehwal Pelajar	Pemantauan Kenderaan Menggunakan Sistem GPS
5.	ServQual 4U	Fakulti Kejuruteraan	Sistem Pemantauan Kaunter Perkhidmatan
6.	MATE	Fakulti Rekabentuk dan Senibina	Pembudayaan <i>Multitasking</i> Memacu Transformasi FRSB
7.	TDPFK	Fakulti Kejuruteraan	Carian Pantas, Kerja Tuntas
8.	FEP	Fakulti Ekonomi Pengurusan	<i>Assurance of Learning (AOL)</i>
9.	EUCOPHORIA	Fakulti Ekologi Manusia	<i>Smart Shoe</i>
10.	HRCInnovators	Pusat Penyelidikan Perumahan	<i>Traffic Light Water Dispenser</i>
Individu			
1.	Dr. Azhar Mohd Nasir	Fakulti Ekonomi Pengurusan	<i>Intergrated Audit System</i>
2.	Encik Isnain Ali	Pusat Pembangunan Usahawan dan Kebolehpasaran Graduan	Kit Rostrum (KiT-R)

Latar Belakang Projek

Green Technology & Renewable Energy Power Saving at Faculty of Engineering

Pusat Tanggungjawab: Fakulti Kejuruteraan

Nama Pasukan: GTRE Power Saving Group

Ahli Kumpulan:

- Tuan Haji Ideris Hadzir
- Prof. Dr. Azni Ideris
- Prof. Madya Dr. Hashim Hizam
- Prof. Dr. Ishak Aris
- Encik Ismar Hanif Jumain
- Prof. Madya Dr. Salmiaton Ali
- Dr. Mohd Amran Mohd Salleh

Kos penggunaan tenaga elektrik di UPM khususnya Fakulti Kejuruteraan telah mencatatkan peningkatan dari setahun kesetahun. Merujuk kepada rekod yang telah dicatatkan dari bil-bil yang dikeluarkan oleh Tenaga National Berhad (TNB) telah mencatatkan kenaikan dari tahun 2009 dan 2011. Pihak Fakulti sahaja telah membayar ke TNB untuk tahun 2010 berjumlah RM1.5 juta, tahun 2011 berjumlah RM2,113,008.50 juta dan tahun 2012 berjumlah RM2,003,738.60 juta. Pada tahun 2010, Fakulti Kejuruteraan telah menggunakan tenaga elektrik sebanyak 4,431,542 kWhr setiap tahun. Penggunaan tenaga elektrik tersebut melibatkan penggunaan ruang yang meliputi dua fasa iaitu fasa 1 dan fasa 2b. Pada hujung

tahun 2012 dengan bangunnya Fasa 2A adalah dijangkakan penggunaan tenaga di Fakulti Kejuruteraan akan bertambah.

Untuk tujuan projek penjimatan, kumpulan ini telah memilih lampu sebagai projek percubaan untuk penjimatan tenaga. Kumpulan ini telah memilih penggunaan sensor yang boleh mengesan pergerakan sebagai alat kepada projek penjimatan elektrik.

Menerusi projek inovasi ini, dapat disimpulkan bahawa penggunaan sensor akan dapat menjimatkan kadar penggunaan elektrik. Sekiranya kaedah penggunaan sensor ini diperkembangkan lagi ke ruang-ruang lain di Fakulti Kejuruteraan, penjimatan elektrik akan dapat dilaksanakan dengan lebih banyak lagi. Pihak kami bercadang untuk menggantikan penggunaan lampu *florescent* jenis T8 kepada jenis LED di mana penjimatan yang lebih lagi akan dapat dibuat di samping kadar ketahanan lampu LED itu sendiri. Walaupun pihak Fakulti Kejuruteraan terpaksa mengeluarkan kos untuk pemasangan alat ini, untuk jangka masa panjang ia pasti akan menguntungkan pihak Fakulti Kejuruteraan dan UPM amnya.

Sistem Pemfailan “Capaian Pantas, Kerja Tuntas”

Pusat Tanggungjawab: Fakulti Kejuruteraan

Nama Pasukan: TDPFK

Ahli Kumpulan:

- Puan Ida Suhaila Md Tahir
- Puan Zainaton Mohd Yusof
- Puan Nuriah Ahmad Judin
- Puan Roslinah Mohd Idris
- Encik Mohamad Zufadli Abu Samah
- Encik Muhamad Farid Ahmad
- Encik Abdul Rahman Ahmad

Melalui pemerhatian dan menilai tentang fenomena pemfailan di Bahagian Penyelidikan dan Pengajian Siswazah, Fakulti Kejuruteraan yang melibatkan ribuan fail, maka terciptalah inovasi untuk menambahbaik sistem fail iaitu “Capaian Pantas Kerja Tuntas”. Purata fail pelajar siswazah setiap tahun adalah sebanyak 1600 fail. Setiap semester purata fail yang dibuka adalah sebanyak 300 fail. Manakala fail yang ditutup (tamat pengajian/bergraduasi) untuk setahun adalah sebanyak 450 fail.

Projek inovasi yang diketengahkan adalah sistem pemfailan kerana sistem ini memainkan peranan yang sangat penting dalam sesebuah jabatan/bahagian. Dengan melakukan penambahbaikan kepada sistem pemfailan sedia ada, ia sedikit sebanyak dapat membantu staf untuk mempelbagaikan kreativiti dalam penyediaan, penyimpanan

dan pencarian sesebuah fail. Ia juga memberi impak kepada keberkesanan dan kecekapan dalam pengendalian fail.

Sebelum penambahbaikan sistem pemfailan, bahagian menghadapi masalah kesukaran mendapatkan maklumat/dokumen yang dikehendaki, mengambil masa yang lama untuk mengesan fail, susunan fail yang tidak teratur, fail tidak seragam dan terhad kepada warna putih sahaja, penggunaan fail poket (bahan kertas) yang mudah koyak dan tidak stabil dan penyimpanan dalam kabinet besi (ruang terhad). Setelah melakukan penambahbaikan terhadap sistem pemfailan sedia ada, ia banyak membantu dalam melancarkan tugas di pejabat. Kesan-kesan positif yang ketara ialah memudahkan pencarian maklumat/dokumen, menjimatkan masa, susun atur fail lebih kemas, teratur serta menarik dengan penambahan nombor atau latar belakang yang bercorak/warna, fail seragam dengan mudah dikenalpasti berdasarkan nombor/warna yang telah ditambah, menggunakan fail plastik yang tahan lama serta boleh diguna semula dan penggunaan rak terbuka yang boleh dilihat dan dicapai dengan mudah.

“Carian Pantas, Kerja Tuntas” jika diterjemahkan dalam bahasa Inggeris berbunyi *Works Get Done with Quick Search* yang bermaksud jika sesebuah fail yang dikehendaki dapat dikesan dengan pantas kedudukan/lokasinya, maka secara tidak langsung kerja yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar dan siap dalam masa yang ditetapkan.



Pangkalan Data ACQ Clicks

Pusat Tanggungjawab: Perpustakaan Sultan Abdul Samad

Nama Pasukan: SMART ACQLIB

Ahli Kumpulan:

- Puan Rosmala Abdul Rahim
- Cik Haslina Abu Seman @ Talib
- Puan Junaini Mohd Yusof
- Puan Noor Syafini Zamani
- Puan Hazlindah Baharon
- Encik Samsul Farid Samsuddin
- Encik Zaharudin A. Manap
- Puan Shamila Syed
- Encik Mohd Rashidi Osman Nusi

Inovasi yang diperkenalkan bertujuan mengatasi masalah yang dihadapi iaitu 'Pemprosesan buku baharu yang melebihi tempoh tiga bulan yang ditetapkan' berpunca daripada tiada kaedah penetapan masa pada setiap proses kerja. Objektif inovasi ini adalah untuk memastikan buku yang dibeli diproses dalam tempoh yang ditetapkan dan dapat digunakan oleh pelanggan perpustakaan dengan cepat. Ia selaras dengan keperluan standard MS ISO 9001:2008 klausa 8.2.1 bagi keperluan dan kepuasan pelanggan. Di samping itu memudahkan penyediaan data perolehan dan pemprosesan buku serta pemantauan proses kerja dan mengukur prestasi.

Faedah pelaksanaan inovasi adalah mudah dan mesra pengguna iaitu sistem Lotus Notes sedia ada digunakan untuk pembangunan pangkalan data tanpa melibatkan sebarang kos, lengkap dan menyeluruh iaitu modul penjaan statistik dan pemantauan meliputi semua proses kerja serta sistem telah diguna pakai di perpustakaan cawangan UPM dan telah diselaraskan mengikut piawaian.

Melalui projek inovasi ini, ia dapat menyumbang kepada penjimatan kos seperti pengurangan penggunaan borang daripada 14 borang kepada tujuh borang, anggaran perbelanjaan percetakan borang dapat dijimatkan sebanyak RM3446.50 atau 63%. Manakala penjimatan masa mengisi borang dapat diturunkan sebanyak 45%. Penjimatan kepada UPM, kos emolumen dapat dikurangkan sebanyak RM32,596.

Dalam aspek signifikan, projek ini dapat membantu dalam menjimatkan belanjawan jabatan dengan penjimatan kos inovasi, membangunkan kakitangan awam yang berinovatif, dapat meningkatkan jumlah koleksi buku, membantu supaya pemprosesan buku baharu dapat berjalan dengan lancar seterusnya dapat meningkatkan pencapaian objektif bahagian serta menjadikan persekitaran kerja yang harmoni dan saling bekerjasama antara satu sama lain.

Pemantauan Perkhidmatan Bas Kampus Melalui Sistem GPS

Pusat Tanggungjawab: Bahagian Hal Ehwal Pelajar

Nama Pasukan: S3kp

Ahli Kumpulan:

- Encik Hamudin Mat Samin
- Encik Zulkifli Ibrahim
- Puan Norhana Ali
- Puan Norbaeyah Aziz
- Encik Mohammad Atfi Md. Khamijah
- Encik Mohd Harris Ali
- Encik Muhammad Nur Aimullah Mohd Rasa

Sistem perkhidmatan bas kampus UPM dalam usaha ke arah perkhidmatan yang lebih cekap, efisien, sistematik dan mesra pelanggan. Ianya selaras dengan matlamat UPM kelima iaitu memantapkan tadbir urus dan pengurusan sumber. Bagi menyokong hasrat tersebut, inisiatif memanfaatkan sepenuhnya Sistem Pemantauan Perkhidmatan Bas Kampus melalui sistem *Global Position System* (GPS).

Melalui penggunaan sistem GPS ia dapat meningkatkan mutu perkhidmatan bas kampus yang berkualiti, cekap dan sistematik, mengurangkan aduan pelajar berkaitan dengan perkhidmatan bas kampus dan juga dapat meningkatkan tahap kepuasan pelanggan serta meningkatkan keberkesanan proses pemantauan perkhidmatan bas kampus dan tahap disiplin dan menerapkan amalan

pemanduan berhemah oleh Pemandu UPM. Malahan maklumat atau rekod berkaitan pergerakan bas dapat disimpan untuk tempoh enam bulan bagi tujuan rujukan serta dapat menjimatkan sumber tenaga untuk pemantauan bas dan hanya seorang sahaja yang diperlukan bagi jadual giliran pemantauan.

Sistem GPS amat berguna dan signifikan digunapakai pada masa kini seiring dengan kemajuan teknologi perkomputeran.





Kit Rostrum (Kit-R)

Pusat Tanggungjawab: Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran Graduan

- Mohd Isnain Ali

Kit Rostrum (Kit-R) dicipta untuk meletakkan botol air minuman dan gelas dengan lebih berkesan sewaktu majlis atau acara sedang berlangsung. Ia direka sesuai dengan pelbagai jenis rostrum yang boleh digunakan sama ada digantung pada tepi rostrum atau dipasang di sisi rostrum dengan menggunakan klip atau screw pengetat. Alat direka dengan menggunakan bahan yang ringan dan tahan guna terutama daripada tumpahan atau basahan air serta mudah dibawa untuk kegunaan di dewan atau tempat yang mempunyai pelbagai jenis rostrum.

Didapati pelbagai masalah akan timbul dalam penyediaan peralatan terutama apabila menggunakan rostrum. Beberapa peralatan atau keperluan lain perlu digunakan dalam acara tersebut seperti botol air minuman, gelas, komputer riba, mikrofon, bunga hiasan dan sebagainya akan diletakkan di atas rostrum dan ini akan menyebabkan ruang di atas rostrum terhad untuk meletakkan semua peralatan tersebut. Masalah yang sering timbul sebelum inovasi ini adalah peralatan terlalu banyak serta peralatan di sisi atau atas rostrum termasuk meja untuk letak air dan cawan, masa yang banyak perlu digunakan oleh petugas untuk penyediaan kelengkapan di rostrum, kos perlu membeli peralatan sampingan seperti meja dan alas meja untuk letak botol air dan gelas, ruang di kawasan rostrum menjadi sempit

disebabkan terlalu banyak peralatan, memerlukan tenaga kerja yang menyediakan meja sisi, alas meja dan mengangkat meja tersebut jika ada pergerakan di dalam sesuatu majlis dan gambar tetamu kehormat sering terhalang oleh botol air dan gelas.

Idea dan kreativiti ini lahir hasil daripada pemerhatian dan kajian dari sudut teknikal dan praktikal. Alat ini dicipta di mana fokus utamanya adalah untuk memudahkan dan meningkatkan kualiti perkhidmatan terutama yang melibatkan majlis di dalam sesuatu program. Kit-R dicipta agar ia lebih pratikal dan dapat digunakan untuk pelbagai rostrum, di mana ia boleh dipasang sama ada di sisi atau disangkut di tepi rostrum. Konsep mudah guna diutamakan semasa penciptaan inovasi ini agar ia dapat memenuhi kehendak pelanggan di samping alat inovasi ini amat ringan serta senang dibawa ke mana-mana. Bahan yang digunakan untuk mencipta Kit-R menggunakan bahan yang ringan, tahan dan menarik iaitu bahan utamanya adalah prospek.

Penggunaan Kit-R ini dapat memudahkan penyediaan gerak kerja untuk sesuatu acara, menjimatkan kos, masa dan memperlihatkan kekemasan untuk pandangan bagi merakamkan gambar oleh fotografi semasa sesuatu acara itu dijalankan di atas pentas bagi sesuatu majlis.

Troli Serbaguna

Pusat Tanggungjawab: Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah

Nama Pasukan: P-K (Fikir)

Ahli Kumpulan:

- Encik Abu Sufian Babok
- Encik Rozaimie Abd Hamid
- Encik Mohd Saipul Darji
- Encik Kamarulhelmy Kamarudin
- Encik Rahim Hamid
- Encik Muhammad Mokhtar Abdul Rahman
- Tuan Haji Abd. Kader Mohd Alias
- Encik Nga Bidin Hassan
- Tuan Haji Muhammad Mohd Yusuf
- Encik Nor Ilmie Nazarudin

Dewan Besar dan Panggung Percubaan merupakan tempat yang kerap mendapat tempahan untuk kegunaan pelbagai program. Persiapan dalam menyediakan kerusi dan meja pula memainkan peranan penting dalam perkhidmatan untuk memenuhi espektasi piagam pelanggan. Pekerja yang bertugas untuk menyediakan keperluan tersebut perlu melaksanakannya dengan segera, teratur dan kemas. Kemudahan seperti troli dalam melaksanakan kerja memunggah dan menyusun merupakan peralatan penting dan mesti digunakan bagi memastikan kepantasan dan kekemasan tersebut.

Sebelum projek inovasi kerja memunggah dan menyusun kerusi dilakukan dengan menggunakan troli biasa. Troli ini memerlukan tenaga yang banyak untuk dikendalikan. Kapasiti atau muatan troli tersebut bergantung kepada kemampuan individu itu sendiri untuk mengangkut kerusi yang disorong tarik dari stor ke lokasi yang diperlukan. Troli biasa hanya mempunyai satu ruang letak kerusi, dua roda atau tayar kecil dan satu penagak serta satu penolak dan penarik. Proses ini memberi bebanan yang perlu ditanggung dengan melibatkan kekuatan yang maksimum untuk mengendalikannya. Majoriti penggunaan kerusi bagi setiap majlis di Panggung Percubaan memerlukan sekurang-kurangnya 200 buah kerusi dan boleh mencapai sehingga 500. Manakala di Dewan Besar, memerlukan sekurang-kurangnya 500 dan boleh mencapai 2500 buah kerusi. Antara masalah yang dihadapi menggunakan troli biasa adalah masalah kesihatan kepada pekerja kerana tenaga fizikal yang perlu digunakan, kekurangan tenaga kerja, kedudukan atau jarak stor penyimpanan kerusi, pelan susun atur dan perancangan majlis.

Troli yang telah diinovasikan adalah dengan penambahan roda dan rupa bentuk troli yang berbeza sedikit dari asal. Troli ini mampu mengangkat beban yang banyak pada masa yang sama mengurangkan beban pekerja menggunakan kekuatan kekuatan dada, rusuk belakang atau pinggang serta tangan kerana rupa bentuknya telah memudahkan kerja yang ingin dilaksanakan. Kelajuannya dapat dikawal kerana ia bergantung kepada individu yang menggunakannya. Dengan adanya roda yang banyak, ia akan melancarkan lagi perjalanan troli tersebut.



Pelaksanaan Assurance of Learning (AoL)

Pusat Tanggungjawab: Fakulti Ekonomi dan Pengurusan

Nama Pasukan: Fakulti Ekonomi dan Pengurusan

Ahli Kumpulan:

- Prof. Dr. Samsinar Md Sidin
- Prof. Dr. Mohd. Shahwahid Haji Othman
- Prof. Madya Dr. Jamil Bojei
- Dr. Kenny Teoh Guan Cheng
- Dr. Shivee Ranjane a/p Kaliappan
- Dr. Nur Ashikin Mohd Saat
- Dr. Ho Jo Ann
- Encik Mohammad Fakarrudeen Zulkifli
- Cik Norhapizah Solihin

Assurance of Learning (AoL) merupakan proses sistematik, kajian dan penggunaan maklumat tentang pencapaian program pengajian yang dilaksanakan bagi tujuan meningkatkan mutu pembelajaran dan perkembangan pelajar, menilai betapa berkesannya sesebuah universiti mencapai matlamat pengajian berasaskan pada aktiviti pengajaran dan pembelajaran sesuatu program.

AoL dikendalikan oleh seorang Pengurus AoL dan dibantu Penyelaras Program bagi setiap program. Pengurus AoL dan Penyelaras Program menentukan kursus yang akan diukur untuk setiap matlamat pembelajaran (LG) dua minggu sebelum semester bermula. Pensyarah yang terlibat akan

diberikan rubrik yang akan digunakan dalam pelaksanaan AoL. Rubrik ini dibentuk sebagai panduan khusus untuk penilaian matlamat pembelajaran, dan merupakan kaedah pengukuran AoL. Pensyarah dikehendaki menentukan kaedah penilaian *avenues of assessment* yang sesuai untuk matlamat pembelajaran yang telah ditugaskan untuk kursus mereka. Kaedah penilaian ini boleh melibatkan kajian kes, ujian peperiksaan, pembentangan dan lain-lain kaedah penilaian yang pensyarah menganggap sesuai untuk matlamat pembelajaran yang telah ditugaskan oleh Pengurus AoL.

Sebelum pelaksanaan AoL di FEP, Pusat Pembangunan Akademik (CADE) telah menjalankan penilaian pembelajaran yang mana melibatkan setiap kursus. Pelaksanaan ini agak statik dan umum kerana tidak dikaitkan dengan matlamat fakulti dan program melibatkan semua pensyarah. Tambahan pula, pensyarah menilai pencapaian matlamat pembelajaran kursus tanpa menggunakan kaedah penilaian *avenues of assessment* dan rubrik yang khusus. Penilaian juga dibuat hanya di akhir semester. Pelaksanaan AoL adalah sistematik dan sesuai untuk digunapakai di fakulti lain. AoL dijalankan berdasarkan program, bukannya kursus. Sepanjang pelaksanaan di FEP, AoL didapati mudah untuk dilaksanakan dan sangat berkesan untuk penambahbaikan berterusan program pengajian fakulti.

Integrated Audit System (IAS)

Pusat Tanggungjawab: Fakulti Ekonomi dan Pengurusan

- Dr. Azhar Mohd Nasir

Integrated Audit System (IAS) adalah sistem *Web-based/Open Source Software (OSS)* yang dibangunkan untuk meningkatkan produktiviti dan memantau kerja pengauditan firma audit dalam sektor swasta. Ianya juga disasar kepada sektor akademik iaitu pensyarah dan pelajar yang mengikuti kursus dalam bidang perakaunan, kewangan dan perniagaan agar dapat mempelajari proses audit berkomputer. Pelajar perakaunan dapat meningkatkan kemahiran pengauditan sebelum mereka menjalani latihan industri selama enam bulan di firma-firma audit pilihan mereka. Kemahiran asas ini bukan sahaja akan membawa imej yang baik bagi pelajar pelatih tetapi sudah pasti akan mengangkat imej universiti sebagai pemacu keperluan industri perkhidmatan audit dan perakaunan pada abad 21.

Dengan bertemakan konsep *efficient, accurate & timely*, perisian ini dapat mengurangkan kitaran proses pengauditan bagi sesebuah syarikat. Sistem ini menyediakan templat laporan audit di dalam pangkalan data yang membolehkan juruaudit bertauliah menyediakan *statutory audit report* yang berkualiti, cepat dan tepat. Draf laporan audit dalam bentuk PDF boleh dimajukan kepada klien firma audit secara email untuk disemak dan dipersetujui. Inovasi

ini akan menyumbang kepada produktiviti firma audit dan mengurangkan kos operasi perniagaan. Bagi pelajar perakaunan dan juruaudit muda, inovasi berteraskan teknologi IT ini akan memberi mereka pendedahan awal dalam bidang pengauditan dan memendekkan keluk pembelajaran *shorter learning curve* mereka.

Keupayaan perisian ini untuk memantau kerja-kerja staf di firma audit melalui *Work-in-progress (WIP) Monitoring System* dapat dilaksanakan pada bila-bila masa oleh juruaudit atau pengurus audit melalui peranti mudah alih seperti Galaxy Tab 3/i-Pad.



Pembudayaan *Multitasking* Memacu Transformasi Fakulti

Pusat Tanggungjawab: Fakulti Rekabentuk dan Senibina

Nama Pasukan: MaTE

Ahli Kumpulan:

- Encik Ab. Malek Simon
- Encik Asmadi Sarun
- Puan Zenaida Md Zenon
- Puan Siti Noriza Samad
- Puan Murni Mohd Yahya
- Encik Zaidi Zulkifli
- Puan Ruhaizan Abdul Rahman
- Puan Susanty Nazmi
- Puan Intan Nuzrad Ahmad Khushaini
- Puan Noor Baizura Abdul Rahim

Projek ini dicetuskan apabila UPM menuju ke arah pelaksanaan organisasi keajaiban. Organisasi keajaiban akan menjadikan sesebuah organisasi lebih kecil, berprinsipkan *value of money*, lebih pantas, efisien, dinamik dan efektif.

Antara objektif projek adalah menyokong agenda transformasi Fakulti dan UPM, mengoptimumkan penggunaan sumber manusia, mengenal pasti perkhidmatan, penglibatan dan bantuan yang boleh diberikan oleh pekerja pelaksana, penilaian dan penambahbaikan, meningkatkan peranan dan penglibatan pekerja pelaksana dalam menyumbang ke arah pencapaian penunjuk prestasi Fakulti, menambah baik senarai tugas dan tanggungjawab staf

pelaksana melalui kerjasama pada peringkat *cross department*, menyokong polisi, agenda dan kepentingan UPM dari semasa ke semasa seperti pelaksanaan dasar penjimatan utiliti dan perbelanjaan berhemah serta meningkatkan kompetensi staf melalui aktiviti latihan termasuk latihan dalaman dan *attachment* program di PTJ lain dalam dan luar negara.

Sebelum projek inovasi, sumber manusia tidak digunakan secara optimum, pekerja pelaksana hanya menumpukan kepada tugas hakiki, kurang motivasi kerana tugas harian menjadi terlalu rutin, kurang guna sama pekerja secara *cross department* dan kurang interaksi dalam kalangan pekerja di peringkat Fakulti. Inovasi ini dilaksanakan dengan mengenal pasti dan mengklasifikasikan tumpuan kepada skop utama dalam transformasi Fakulti. Selain daripada di peringkat jabatan, *multitasking* diperluaskan ke peringkat *cross department*, dalam UPM, komuniti, kebangsaan dan antarabangsa. Tugas *multitasking* telah dikelaskan kepada enam iaitu pengajaran dan pembelajaran, pembangunan dan penyelidikan, pengkomersialan dan inovasi, jaringan industri dan masyarakat, hal ehwal pelajar dan alumni dan tugas *multitasking*.

Melalui pembudayaan *multitasking*, pekerja dapat mengenal pasti potensi diri, meningkatkan motivasi dan komitmen pekerja dalam menyumbang ke arah pencapaian visi, misi, pelan transformasi fakulti dan menggalakkan penggunaan pengetahuan, kemahiran, kreativiti dan inovasi dalam pelaksanaan tugas.

Sistem Pemantauan Kaunter Perkhidmatan

Pusat Tanggungjawab: Fakulti Kejuruteraan

Nama Pasukan: ServQual 4U

Ahli Kumpulan:

- Encik Jamali Janib
- Puan Rousnafizan Ambia
- Encik Zakaria Abdullah
- Puan Zainorhayati Zainuddin
- Puan Norazimah Abdullah
- Cik Nora Abdullah
- Puan Che Suzana Che Ainie
- Puan Nornadia Amirah Ishak
- Encik Mohd Azmi Bakri
- Encik Fairul Azri Abdul Karim

Projek inovasi adalah pengurusan pelanggan iaitu aktiviti pemantauan terhadap petugas kaunter perkhidmatan untuk memastikan keberkesanan perkhidmatan dan memenuhi kepuasan pelanggan yang sedia ada. Aktiviti adalah melalui satu kaedah untuk memantau perkhidmatan kaunter menerusi pengenalan Kad Perkhidmatan Pelanggan Universiti. Menerusi kad perkhidmatan ini, para pelanggan akan mengenali dengan lebih dekat pegawai yang akan ditemui untuk mengurus seperti jenis perkhidmatan yang ditawarkan, skop tugas serta pegawai pemantau yang bertanggungjawab. Selain daripada itu, pihak pelanggan juga boleh menjangkakan tempoh masa sehingga urusannya diselesaikan mengikut piagam pelanggan pejabat Timbalan Dekan Akademik.

Menerusi sistem ini, pegawai pemantau dapat mengenal pasti bilangan pelanggan yang mengurus pada satu-satu masa mengikut kategori, menentukan purata masa yang diperlukan oleh pekerja atau pemberi perkhidmatan dan menentukan tahap kesibukan pekerja, kesesakan yang dihadapi oleh pelanggan yang mengurus, menentukan kesesuaian pekerja dalam menyampaikan perkhidmatan mengikut tahap kecekapan dan masa perkhidmatan yang diberikan dan menentukan tahap sebenar pencapaian pekerja yang boleh diukur setiap hari atau minggu atau pada satu tempoh yang ditetapkan.

Signifikan projek ini, bilangan pelanggan dan masa perkhidmatan dalam setiap aktiviti yang dikendali boleh diukur dan disah tempoh pelaksanaannya, menjimatkan perbelanjaan fakulti untuk mengadakan sistem nombor giliran secara elektronik yang membabitkan kos antara RM10,000 hingga RM15,000, meningkatkan produktiviti staf Bahagian Akademik, Unit Hal Ehwal Pelajar & Alumni dan Unit JIM daripada segi masa bekerja dan mengurangkan pergerakan yang tidak menambah nilai *non-value added activities*, menjalin hubungan mesra pelajar yang berkekalan, membina jaringan kerjasama sehingga pelajar menamatkan pengajian atau menjadi alumni, memperbaiki kemahiran insaniah bagi pelajar dan pekerja yang terlibat serta meningkatkan imej kaunter perkhidmatan Fakulti Kejuruteraan yang mesra pelanggan selari dengan amalan Sistem Pengurusan Kualiti, 5S dan Pengurusan Alam Sekitar yang lestari.



Traffic Light Water Dispenser

Pusat Tanggungjawab: Fakulti Kejuruteraan

Nama Pasukan: HRC Innovators

Ahli Kumpulan:

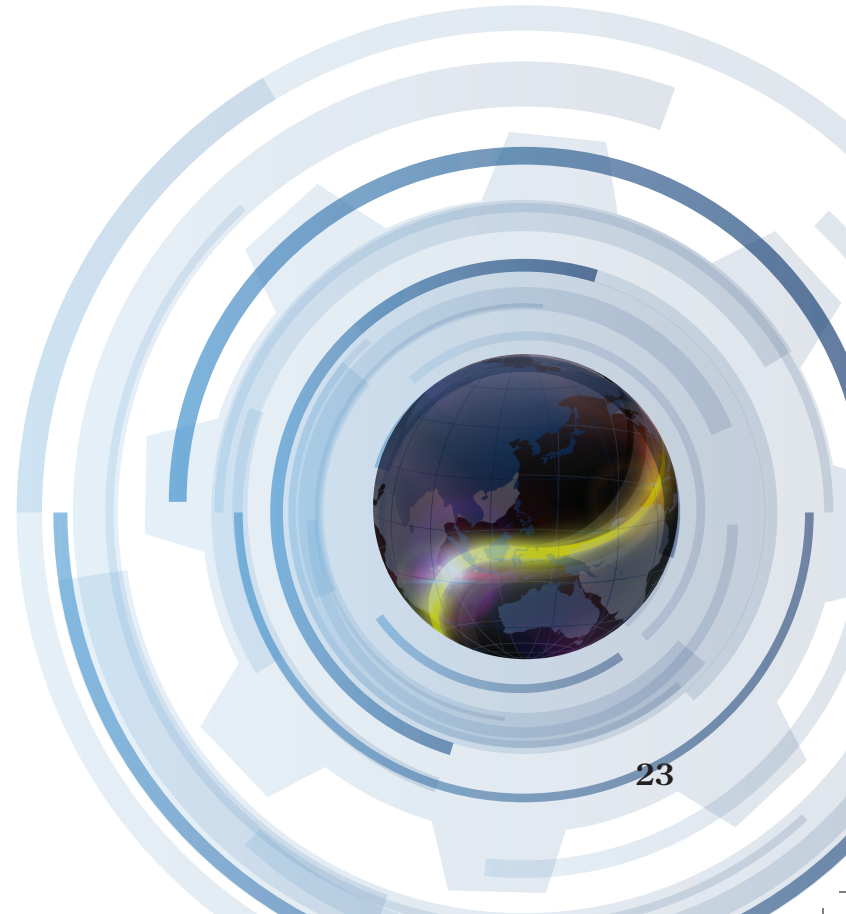
- Cik Norliyana Abd. Karim
- Puan Ernaleza Mahsum
- Puan Anna Ashikin Mazlan
- Puan Siti Norlela Rozaidi

Projek inovasi ini diwujudkan seiring dengan pelaksanaan 5S di Fakulti Kejuruteraan. Sebelum inovasi, semua stok air mineral disimpan di stor alat tulis. Hal ini menyebabkan alat tulis dipenuhi botol air mineral yang tidak sepatutnya. Selain itu, disebabkan tiada rekod, air mineral ditempah tanpa kuantiti yang tetap. Kebiasaannya, pekerja akan menempah air mineral dengan kuantiti yang banyak namun pada akhirnya akan rosak kerana telah tamat tempoh.

Objektif inovasi ini adalah untuk menggunakan ruang pejabat dengan lebih efisien, mengelakkan pembaziran stok, mengelakkan stok rosak dalam simpanan dan memastikan stok air mineral sentiasa mencukupi.

Konsep inovasi ini dikenali sebagai *Traffic Light Water Dispenser* yang mana setiap kali pembelian stok air mineral, akan dihadkan kepada enam botol sahaja disimpan dalam satu-satu masa. Setiap botol air mineral akan dilabel menggunakan turutan nombor dan kod warna seperti warna lampu isyarat (hijau, kuning dan merah). Maksud label ini adalah stok secara keseluruhan, bukan merujuk kepada botol

air penuh ataupun kosong. Dengan kaedah label berwarna dan bernombor, ia memudahkan pekerja untuk memastikan stok sentiasa mencukupi. Hal ini dapat menjimatkan masa kerana melalui label, staf boleh mengetahui sama ada stok mencukupi atau tidak dengan cepat tanpa perlu melihat stok di tempat simpanan. Malahan konsep yang kemas memberi impak kepada pelawat luar dari segi imej kebersihan pejabat.



Smart Shoe

Pusat Tanggungjawab: Fakulti Ekologi Manusia

Nama Pasukan: Eucophoria

Ahli Kumpulan:

- Tuan Haji Mohd Aris Fadzillah Abdullah
- Puan Salmina Sulaiman
- Encik Mohd Husni Harithi Che Husain
- Puan Normaziah Zulkifli
- Puan Farah Zeehan Mohd Nadzri
- Encik Iqbal Ismat Norrdin
- Encik Rahman Basman
- Encik Amir Nordin
- Puan Sharifah Hussin
- Puan Harnita Abd Wahab

Sistem pengurusan kasut yang tidak teratur di FACE merupakan isu yang perlu ditangani. FACE merupakan sebuah pusat kajian ulung berkaitan keluarga, remaja dan kanak-kanak dan hanya terdapat satu sahaja seumpamanya di Malaysia serta mengguna pakai kurikulum PERMATA Negara yang mana salah satu elemennya adalah menitikberatkan tentang keselamatan kanak-kanak. Segala proses penghantaran dan pengambilan kanak-kanak perlu direkodkan oleh ibu bapa di kelas masing-masing bagi memastikan keselamatan kanak-kanak tersebut terjamin. Teori Perapatan juga menyatakan bahawa anak yang selalu mendapat sentuhan kasih sayang ibu bapa akan lebih rapat

dengan ibu bapa mereka kelak. Oleh itu ibu bapa diwajibkan untuk menghantar sendiri anak sehingga ke dalam kelas supaya anak merasa selamat dan selesa.

Seringkali berlaku kesesakan pada waktu puncak ketika ibu bapa menghantar dan mengambil kanak-kanak. Berdasarkan statistik, FACE mempunyai seramai 31 orang staf, 10 kelas yang melibatkan 130 kanak-kanak dan dianggarkan seramai 50 orang ibu bapa akan menghantar anak-anak kecil pada satu-satu masa yang mengakibatkan kesesakan. Tambahan pula, FACE juga sering menerima kunjungan dari pelbagai agensi. Pada kebiasaan seramai 40 orang (satu bas) pelawat akan datang ke FACE pada satu-satu masa. Keadaan-keadaan ini boleh mengundang kemalangan berlaku seperti perlanggaran, terjatuh, tersadung dan lain-lain.

Objektif projek ini adalah untuk mengurangkan insiden kemalangan, meningkatkan tahap kebersihan dan kesihatan dan meningkatkan pembudayaan amalan baik. Inovasi pengurusan yang diperkenalkan merupakan suatu sistem yang mampu mengurus dan menyelia kasut staf, pelawat dan ibu bapa supaya lebih teratur dan sistematik melalui adalah pengasingan rak kasut antara staf dan ibu bapa/pelawat, penyeragaman warna kasut, label dan rak kasut dan memaparkan notis tata cara penggunaan kasut khas di FACE. Manakala inovasi teknikal suatu mekanisma baharu yang mampu bertindak sebagai instrumen yang mampu meningkatkan tahap keselamatan, kesihatan dan persekitaran melalui mencipta rak kasut yang memudahkan penyimpanan dan pengambilan kasut, menarik minat



individu yang kurang berminat kepada inovasi pengurusan untuk turut serta dalam membudayakan amalan pemakaian kasut khas dan memperkenalkan *Smart Rack*.

Melalui pelaksanaan inovasi ini, FACE dapat meningkatkan kualiti pengurusan pelanggan di samping meningkatkan tahap keselamatan, kesihatan dan penjagaan persekitaran supaya lebih teratur dan emas. Secara tidak langsung inovasi juga dapat memupuk sikap bertanggungjawab kepada semua yang terlibat.



Ahli Jawatankuasa

Sambutan Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan 2013 UPM





Pengerusi

- YBhg. Dato' Wan Azman Wan Omar

Pendaftar UPM

Setiausaha

- Encik Mat Razi Abdullah

Pejabat Pendaftar

Jawatankuasa Protokol dan Sambutan

- Encik Ludinata Misnun (Ketua)
- Cik Norzaina Darus
- Puan Rogayah Md Yasin
- Puan Zarina Ismail

Pejabat Pemasaran dan Komunikasi

Jawatankuasa Jemputan dan Promosi

- Encik Ludinata Misnun (Ketua)
- Encik Khairul Anuar Muhammad Noh
- Puan Noor Eszereen Juferi

Pejabat Pemasaran dan Komunikasi

Jawatankuasa Makanan

- Tuan Haji Hashim Md. Shari (Ketua)
- Puan Hajah Salmah Mohd. Noor

Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar & Alumni)

Jawatankuasa Persiapan dan Teknikal

- Puan Hasliza Zakaria (Ketua)
- Tuan Haji Mohd Nizan Jaffar
- Encik Mohammad Shahril Salleh
- Encik Mohd Reduan Sahaimi
- Encik Mohd Fuad Mahmood

Pejabat Pembangunan dan Pengurusan Aset

Jawatankuasa Hadiah Cenderamata dan Sijil

- Puan Siti Rozana Supian (Ketua)
- Puan Nurhaslinda Karim
- Puan Husmawati Hussin
- Puan Nurul Ain Othman
- Puan Rafiza Ahmad
- Encik Nuzul Shazrin Zulnaidi
- Cik Shahrizan Paiti
- Cik Alis Suhaili Abd Ghani
- Puan Zanzila Zalmi Ismail
- Cik Nor Ain Zuberi
- Puan Najla Mohamed Nazri

Pejabat Pendaftar



Jawatankuasa Pengacaraan Majlis, Pembaca Doa dan Pembaca Ikrar

- Encik Muhazam Mansor (Ketua)
- Puan Siti Fatimah Hasim
- Cik Nor Adlina Sulaiman

Pejabat Pendaftar

Jawatankuasa Penerbitan

- Puan Kamariah Mohd. Saidin (Ketua)
- Encik Anuar Pairan
- Encik Nur Anwar Hilmi Mohd Abd Malek
- Puan Jamak Aton Habi Mahmood

Penerbit UPM

Jawatankuasa Keselamatan dan Lalu Lintas

- Tuan Haji Latif Anwar (Ketua)
- Encik Ibrahim Hasan
- Encik Abdul Karim Ismail

Bahagian Keselamatan UPM

Jawatankuasa Persiapan Dewan

- Tuan Haji Anuar Haji Ahmad (Ketua)
- Encik Abu Sufian Babok
- Tuan Haji Kadir Mohd Alias
- Tuan Haji Muhammad Mohd Yusof
- Encik Mohammad Mokhtar Abdul Rahman
- Encik Rozaimie Abd Hamid
- Encik Rahim Hamid
- Encik Md Nuri Sibob
- Encik Kamarulhelmy Kamarudin
- Encik Norilmie Nazarudin
- Encik Ngadimin Beni
- Encik Muhamad Saipul Mohd Darji

Pusat Kebudayaan dan Kesenian Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah

- Tuan Haji Abdul Ghani Hashim (Ketua)
- Encik Zainalabidin Abd. Wahid

Taman Pertanian Universiti



Jawatankuasa Multimedia dan Rakaman

- Encik Rosmi Othman (Ketua)
- Encik Mohd Rizal Khanafie
- Encik Muhamad Al Wadud Mahmud
- Encik Shahrul Hazman Shamshudeen
- Encik Hafizuddin Hamdzah
- Encik Muhammad Zairi Mohd Nazari
- Encik Nur Mohamad Mohamad Syed
- Encik Muhammad Hijazi Yahya

Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi

Jawatankuasa Forum

- Encik Norman Azlan Osman (Ketua)
- Puan Roziah Hanum Ramli
- Puan Noraizan Hussin
- Encik Hendrik Mulyady Samian
- Puan Nurmahani Abdul Gani
- Encik Mohd. Hafez Khairi
- Puan Noraziana Ab. Delani
- Encik Mozaid Idris
- Encik Mustapah Islamudin

Pejabat Pendaftar

Jawatankuasa Pameran

- Encik Abdul Rahim Utar (Ketua)
- Encik Nor Arri Abd. Aziz
- Encik Mohd. Jamil Hazali
- Encik Mohd. Shahrulanwar Zainudin

Pejabat Pendaftar

Urusetia Penganjuran Majlis

- Puan Noorizai Haji Mohamad Noor
- Encik Mat Razi Abdullah
- Puan Noraihan Noordin
- Puan Rozi Tamin
- Cik Mahmudah Aunudin
- Puan Mastura Napis
- Puan Kasmaria Zawawi
- Puan Norliyani Anor
- Encik Muhammad A'zim Mastor
- Encik Dalha Abdul Rahim
- Encik Fairuzah Zaaba
- Encik Khairul Azman Jaafar
- Encik Khairul Amri Mohd. Isa

Pejabat Pendaftar

Panel Penilai Anugerah Hari Kualiti dan Inovasi Perkhidmatan

Jawatankuasa Panel Penilai

Pengerusi: Puan Noorizai Mohamad Noor

Setiausaha: Puan Rozi Tamin

Ahli:

- Prof. Dr. Mohd. Ali Hassan – Pengerusi Jemaah Dekan
- Prof. Dr. Zulkifli Idrus – Pengerusi Jemaah Institut
- Dr. Roselan Baki – Pengerusi Jemaah Pengetua
- Prof. Dr. Ahmad Ismail – Presiden Persatuan Pegawai Akademik
- Encik Noor Mohamad Shakil Hameed – Presiden Persatuan Pentadbir
- Tuan Haji Mohd Zailani Haji Abd Razak – Presiden Kesatuan Kakitangan Am
- Tuan Haji Rosdi Wah – Ketua Pentadbiran Akademik dan Antarabangsa
- Puan Chek Zan Kasah – Ketua Pentadbiran Penyelidikan dan Inovasi
- Tuan Haji Hashim Md. Shari – Ketua Pentadbiran Hal Ehwal Pelajar dan Alumni
- Puan Nor Adida Ab. Khalid – Ketua Pentadbiran Jaringan Industri dan Masyarakat
- Puan Zainora Abdul Talib – Peneraju Anugerah Pengurusan Aset
- Encik Mohd. Nazri Md. Yassin – Peneraju Anugerah Pengurusan Pelanggan
- Encik Mat Razi Abdullah – Peneraju Anugerah 5S
- Puan Noraihan Noordin – Peneraju Anugerah Inovasi
- Encik Shahrul Azman Ramli
- Y.M. Raja Muhammad Muzamir Raja Mahadi
- Puan Nurul Syazzana Othman
- Puan Fairuz Mohd Sani
- Puan Nor Azlin Aminuddin
- Puan Nor Ali Usman Mohd Rais Bakri
- Puan Nurzatul Hakimah Mahmud Mahayudin



Panel Penilai Anugerah Inovasi

Panel Penilai Luar

- Puan Norhayati Mohd Idris
Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)
- Encik Mahadir bin Mohamed
Jabatan Standard Malaysia

Panel Penilai Dalam

- Prof. Madya Dr. Zulhamri Abdullah
Pusat Pembangunan Keusahawanan dan Kebolehpasaran

Panel Penilai Anugerah Khidmat Pelanggan

Panel Penilai Luar

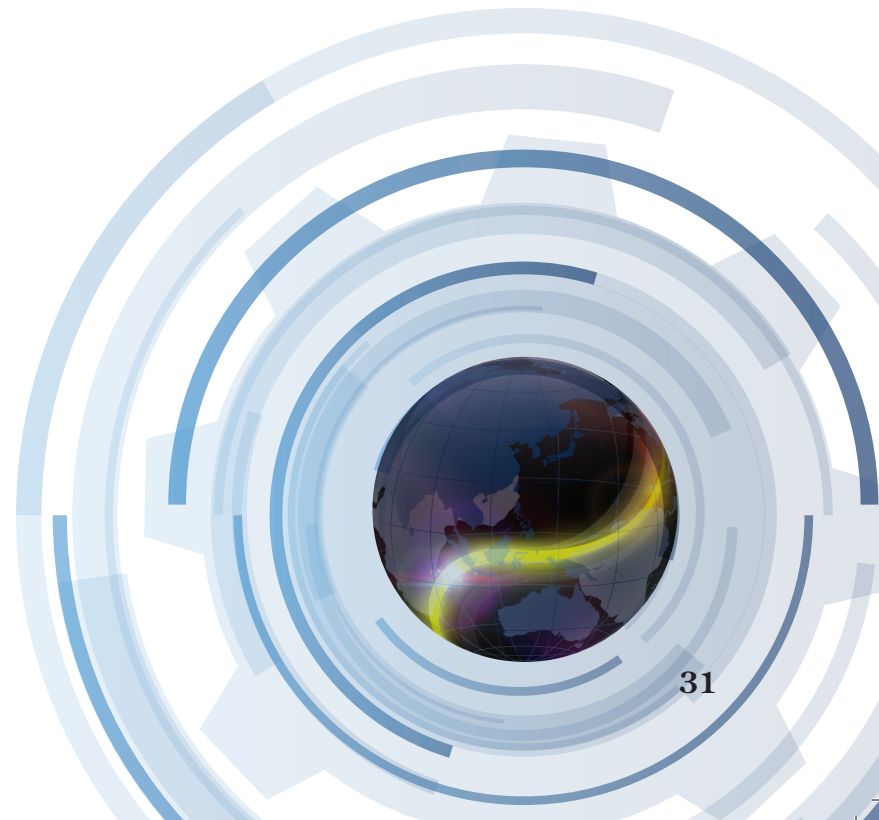
- Cik Azwarni Herni Che Noh
Kementerian Komunikasi dan Multimedia

Panel Penilai Dalam

- Encik Ramli Sulong
Fakulti Pertanian
- Puan Izariahwati Mohd Isa
Pejabat Bursar

Panel Penilai Anugerah Amalan 5S

- Encik Muhamad Zamri Yahaya@Kamaluddin
Fakulti Sains
- Encik Fahrul Asmady Yunus
Fakulti Kejuruteraan



Penghargaan

Setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih yang tidak terhingga dirakamkan kepada semua yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam menjayakan **SAMBUTAN HARI KUALITI & INOVASI PERKHIDMATAN 2013 PERINGKAT UPM**





Reka bentuk dan urus cetak
Penerbit UPM