UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

# UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE

## Lampiran Agenda 5.3

# KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

**LAPORAN OLEH PENGARAH PUSAT JAMINAN KUALITI**
**(WAKIL PENGURUSAN ISO UPM)**

# LATAR BELAKANG

Ketakakuran dan tindakan pembetulan dilaksana berdasarkan **keperluan Standard** Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) **ISO 9001:2015 klausa 10.2** dan perlu dilaporkan dalam MKSP bagi mematuhi **Klausa 9.3**.

**10.2 Ketakakuran dan tindakan pembetulan**

**10.2.1** Apabila ketakakuran berlaku, termasuk apa-apa yang timbul daripada aduan, organisasi hendaklah:

a) bertindak balas terhadap ketakakuran itu dan, jika berkenaan:

1) mengambil tindakan untuk mengawal dan membetulkannya;

2) menguruskan akibatnya;

b) menilai keperluan untuk mengambil tindakan menghapuskan penyebab ketakakuran, supaya tidak berulang atau berlaku di tempat lain, dengan cara:

1) menyemak semula dan menganalisis ketakakuran;

2) menentukan penyebab ketakakuran;

3) menentukan jika ketakakuran serupa wujud, atau mungkin boleh berlaku;

c) melaksanakan apa-apa tindakan yang diperlukan;

d) menyemak semula keberkesanan apa-apa tindakan pembetulan yang diambil;

e) mengemas kini risiko dan peluang yang ditentukan semasa perancangan, jika perlu;

f) membuat perubahan dalam sistem pengurusan kualiti, jika perlu.

Tindakan pembetulan hendaklah bersesuaian dengan kesan ketakakuran yang dihadapi.

**10.2.2** Organisasi hendaklah mengekalkan maklumat didokumentasikan sebagai bukti:

a) keadaan ketakakuran dan apa-apa tindakan susulan yang diambil;

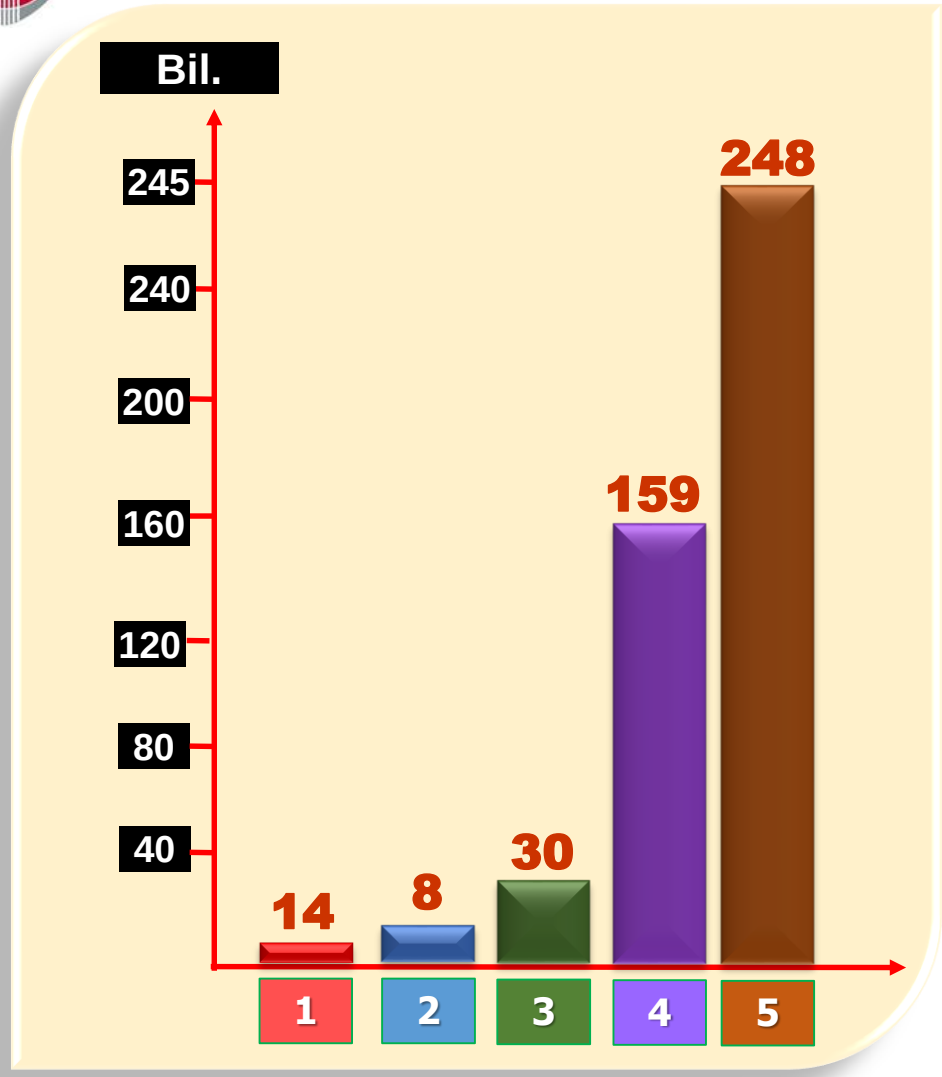
b) hasil apa-apa tindakan pembetulan.

Ketakakuran yang berlaku dari sumber:

1. **Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM;**
2. **Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras**
3. **Piagam Pelanggan**
4. **Aduan Pelanggan**
5. **Audit Dalaman**

dan lain-lain ketakakuran yang direkodkan

# BILANGAN KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN




Bil. Ketakakuran/tidak mencapai sasaran

1. **Petunjuk Prestasi Utama (KPI) UPM Q4/2018**
2. Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Q4/2018
3. **Piagam Pelanggan Q4/2018**
4. Aduan Pelanggan Q4/2018
5. **Laporan Ketakakuran (NCR) Audit Dalaman tahun 2019**

**459**

**Tindakan pembetulan dikenal pasti dan diambil tindakan bagi memastikan sasaran yang ditetapkan adalah tercapai atau ketakakuran tidak berulang.**