

**LAPORAN STATUS TINDAKAN SUSULAN
 MINIT MESYUARAT KAJIAN SEMULA PENGURUSAN (MKSP) ISO UPM TAHUN 2018
 (QMS ISO 9001 KALI KELAPAN)**

| BIL. | MINIT | PERINCIAN TINDAKAN | MAKLUM BALAS TINDAKAN MINIT LEPAS | TINDAKAN/ MAKLUMAN |
|--|---------|--|---|-----------------------|
| 8.1 – DASAR KUALITI | | | | |
| 1. | 8.1 (h) | memaklumkan Dasar Kualiti telah berubah pada tahun 2017 selaras dengan peralihan standard baharu ISO 9001:2015. Dasar Kualiti telah dibuat oleh Lembaga Pengarah Universiti (LPU) pada 20 Jun 2017. Pengerusi memberi ingatan bahawa semua Pusat Tanggungjawab perlu memaparkan Dasar Kualiti baharu. | <p>Semua PTJ di UPM telah memaparkan/mengguna pakai Dasar Kualiti baharu sebagaimana poster dan pemakluman oleh pihak CoSComm pada 16 Julai 2018.</p> <p>Hasil Audit Dalaman QMS UPM Tahun 2019 telah mendapati tiada sebarang penemuan audit bagi penggunaan Dasar Kualiti yang tidak terkini di PTJ.</p> | MAKLUMAN |
| 8.4 - PERUBAHAN ISU LUARAN DAN DALAMAN UNIVERSITI YANG RELEVAN TERHADAP SPK | | | | |
| 2. | 8.4.7 | mengambil perhatian pemantauan perubahan isu dalaman/luaran akan dilaksana dua (2) kali setahun dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti. Semakan pertama isu dalaman dan isu luaran akan dilaksana pada Sukuan Kedua (Q2) dan akan dilaporkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM Kali ke-40 pada 10 Julai 2018. | <p>Pemantauan perubahan isu dalaman/luaran PTJ tahun 2018 telah dilaksana dua (2) kali setahun iaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. semakan pertama isu dalaman dan isu luaran bagi Sukuan Kedua (Q2) telah dibentangkan dalam Mesyuarat JK Kualiti UPM Kali ke-40 pada 10 Julai 2018 dan; ii. semakan keberkesanan bagi Sukuan Keempat (Q4) telah dibentangkan semasa Mesy JK Kualiti UPM Kali ke-43 pada 14 Februari 2019. | MAKLUMAN |

| BIL. | MINIT | PERINCIAN TINDAKAN | MAKLUM BALAS TINDAKAN MINIT LEPAS | TINDAKAN/MAKLUMAN |
|--|-----------|---|---|-------------------|
| | | | Status terkini seperti pada Laporan Agenda 4.0. – Perubahan Isu Luaran dan Dalam Universiti yang Relevan dengan SPK. | |
| PRESTASI PROSES, KEAKURAN DAN KEBERKESANAN SPK | | | | |
| 8.5.1 - Maklum Balas Pelanggan/Pihak Berkepentingan | | | | |
| 3. | 8.5.1 (e) | mengambil perhatian pemantauan status tindakan maklum balas bagi tempoh 1 Januari hingga 31 Disember 2017, iaitu: <ul style="list-style-type: none"> i. aduan telah selesai sebanyak 198 manakala 8 masih dalam proses tindakan; ii. cadangan telah selesai sebanyak 18 manakala 8 masih dalam proses tindakan; iii. penghargaan semua telah selesai iaitu sebanyak 6 maklum balas; iv. pertanyaan telah selesai sebanyak 727, manakala 98 masih dalam proses tindakan. | Status tindakan maklum balas pelanggan / pihak berkepentingan telah dipantau dengan status terkini seperti pada Laporan Agenda 5.1 - Kepuasan Pelanggan & Maklum balas Pihak Berkepentingan. | MAKLUMAN |
| 4. | 8.5.1 (g) | penambahbaikan Sistem U-Respon daripada tahun 2012 hingga 2018 sebagaimana yang dilapor. Mesyuarat mengambil perhatian bengkel naik taraf sistem bagi memenuhi ekspektasi pelanggan dan memenuhi perubahan pada standard akan dilaksanakan pada 4 Mei 2018. | Bengkel naik taraf sistem telah dilaksanakan pada 28 Mei 2018. | MAKLUMAN |

| BIL. | MINIT | PERINCIAN TINDAKAN | MAKLUM BALAS TINDAKAN MINIT LEPAS | TINDAKAN/MAKLUMAN | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|-------------------|-------------|-------------|---|--------|----------|---|--------|--------------------------|--|--------|-----------------------|--|--------|--|-----------------|
| 8.5.2 - Kajian Kepuasan Pelanggan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. | 8.5.2 (c) | <p>mesyuarat mengambil perhatian item perkhidmatan bagi peratus yang mendapat skala 1, 2 dan 3 iaitu:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Skop</th> <th>Item</th> <th>Peratus (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Prasiswazah</td> <td>Kemudahan wifi/u-Spot di fakulti/institut</td> <td>38.89%</td> </tr> <tr> <td>Siswazah</td> <td>Kemudahan wifi/u-Spot di fakulti/institut</td> <td>58.23%</td> </tr> <tr> <td>Penyelidikan dan Inovasi</td> <td>Penggunaan KM Portal dalam pengurusan maklumat</td> <td>45.27%</td> </tr> <tr> <td>Perkhidmatan Sokongan</td> <td>Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU)</td> <td>60.05%</td> </tr> </tbody> </table> | Skop | Item | Peratus (%) | Prasiswazah | Kemudahan wifi/u-Spot di fakulti/institut | 38.89% | Siswazah | Kemudahan wifi/u-Spot di fakulti/institut | 58.23% | Penyelidikan dan Inovasi | Penggunaan KM Portal dalam pengurusan maklumat | 45.27% | Perkhidmatan Sokongan | Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU) | 60.05% | <p>Kemudahan untuk OKU: PKU</p> <p>i) PKU amat memandang serius dalam memberikan kemudahan Orang Kurang Upaya (OKU); dan</p> <p>ii) Kemudahan sedia ada ialah tempat letak kereta OKU, tandas OKU, lif, laluan kerusi roda dan kerusi roda di hadapan pintu utama/kaunter perkhidmatan PKU.</p> <p>PSAS Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU) yang disediakan adalah tempat letak kereta OKU dan tandas OKU.</p> <p>Pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan mengikut Skop Perkhidmatan bagi tahun 2018 sebagaimana pada Laporan Kepuasan Pelanggan - Agenda 5.1.</p> | MAKLUMAN |
| Skop | Item | Peratus (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Prasiswazah | Kemudahan wifi/u-Spot di fakulti/institut | 38.89% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Siswazah | Kemudahan wifi/u-Spot di fakulti/institut | 58.23% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Penyelidikan dan Inovasi | Penggunaan KM Portal dalam pengurusan maklumat | 45.27% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Perkhidmatan Sokongan | Kemudahan untuk Orang Kurang Upaya (OKU) | 60.05% | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. | 8.5.2 (e) | meminta supaya Peneraju menghantar perincian Kajian Kepuasan Pelanggan kepada semua PTJ. | Semua PTJ telah menerima hasil kajian bermula tahun 2018. | MAKLUMAN | | | | | | | | | | | | | | | |

| BIL. | MINIT | PERINCIAN TINDAKAN | MAKLUM BALAS TINDAKAN MINIT LEPAS | TINDAKAN/MAKLUMAN |
|----------------|---|---|---|-------------------|
| 8.5.3 | Pencapaian Objektif Kualiti | | | |
| 8.5.3.1 | Pencapaian Petunjuk Prestasi Utama (KPI) 2017 dan Penetapan KPI 2018 | | | |
| 7. | 8.5.3.1 (d)i | <p>mengambil maklum penetapan 34 KPI UPM tahun 2018 mengikut peneraju adalah sebagaimana yang telah dilapor, dan mesyuarat mengambil perhatian perkara berikut:</p> <p>peningkatan sasaran KPI Penyelidikan dan Inovasi tahun 2018 yang lebih tinggi berbanding pencapaian KPI tahun 2017, akan memberi risiko ketidakcapaian KPI oleh Peneraju dan memerlukan strategi tindakan yang mantap;</p> | <p>Pengukuran pencapaian KPI UPM Tahun 2018 telah dipantau sebanyak 4 kali setahun mengikut Sukuan menerusi siri bengkel yang telah diadakan pada 17 April 2018, 19 Julai 2018, 18 Oktober 2018 dan 1 Februari 2019.</p> <p>Laporan Pencapaian KPI 2018 seperti pada Agenda 5.2 (a).</p> | MAKLUMAN |
| 8. | 8.5.3.1 (d)ii | <p>membuat pemantauan pencapaian bagi sasaran KPI Hal Ehwal Pelajar dan Alumni tahun 2018. Peningkatan sasaran bagi KPI 2018 berhubung jumlah bantuan kewangan pelajar sebanyak RM10 juta, berbanding pencapaian KPI 2017 sebanyak RM1.11 juta juga memerlukan strategi tindakan yang mantap agar risiko KPI 2018 yang tidak tercapai diambil perhatian.</p> | <p>Pengukuran dan pemantauan pencapaian KPI telah dilaksanakan sebagaimana pada Laporan Pencapaian KPI 2018 - Agenda 5.2 (a).</p> | MAKLUMAN |
| 8.5.3.2 | Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras | | | |
| 9. | 8.5.3.2 (f) | <p>66 objektif telah diluluskan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti Kali ke-39 yang telah diadakan pada 10 April 2018, dan pelaporan pencapaian akan dilaksana sebanyak 2 kali setahun.</p> | <p>Pengukuran dan pemantauan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2018 telah dilaksanakan sebanyak 2 kali setahun iaitu pada Mesyuarat JK Kualiti UPM Kali ke - 40 pada 10 Julai 2018 dan Mesyuarat JK Kualiti UPM Kali ke - 43 pada 14 Februari 2019.</p> <p>Status terkini dilaporkan sebagaimana pada Agenda 5.2 (b) – Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras 2018.</p> | MAKLUMAN |

| BIL. | MINIT | PERINCIAN TINDAKAN | MAKLUM BALAS TINDAKAN MINIT LEPAS | TINDAKAN/MAKLUMAN |
|---|-------------|--|--|-------------------|
| 8.5.3.3 Pencapaian Piagam Pelanggan Tahun 2017 | | | | |
| 10. | 8.5.3.3 (a) | <p>Mesyuarat mengambil perhatian berhubung Pencapaian Piagam Pelanggan tahun 2017 sebagaimana telah dibentang oleh Penyelaras Kepuasan Pelanggan Universiti (PKPU) (Lampiran 9), iaitu:</p> <p>(a) Piagam Pelanggan perlu dipapar dalam laman sesawang setiap PTJ mengikut kesesuaian PTJ:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. skop Prasiswazah melibatkan semua PTJ Fakulti; ii. skop Siswazah melibatkan semua PTJ Fakulti dan Institut; iii. skop Penyelidikan dan inovasi melibatkan semua PTJ Fakulti dan Institut; iv. skop sokongan melibatkan semua PTJ entiti perkhidmatan dan Pusat Asasi Sains Pertanian. | <p>PTJ telah mengambil perhatian dan tindakan serta pemantauan berterusan terhadap pencapaian Piagam Pelanggan dengan pelaporan dibuat setiap bulan.</p> <p>Pengukuran dan pemantauan Pencapaian Piagam Pelanggan 2018 telah dilaksanakan sebanyak 2 kali setahun iaitu pada Mesyuarat JK Kualiti UPM Kali ke - 40 pada 10 Julai 2018 dan Mesyuarat JK Kualiti UPM Kali ke - 43 pada 14 Februari 2019.</p> <p>Status terkini dilaporkan sebagaimana pada Agenda 5.2 (c) - Pencapaian Piagam Pelanggan Tahun 2018.</p> | MAKLUMAN |
| 11. | 8.5.3.3 (b) | <p>hasil semakan Piagam Pelanggan Proses Sokongan tahun 2017, iaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. PTJ tidak menghantar laporan lengkap kerana masih menunggu pengesahan mesyuarat PTJ; ii. Piagam Pelanggan masih menggunakan bahasa yang tidak mempunyai pengukuran yang jelas seperti "memberi perkhidmatan yang cepat, cekap dan memenuhi kepuasan pelanggan"; dan iii. Piagam Pelanggan dan kaedah pengukuran yang tidak jelas. <p>Mesyuarat bersetuju Piagam Pelanggan diteliti pada setiap PTJ Entiti Perkhidmatan dan memastikan Piagam Pelanggan boleh diukur dan kaedah pengukuran yang jelas, serta memajukan laporan lengkap mengikut keperluan tempoh pelaporan.</p> | <p>PTJ Entiti Perkhidmatan telah mengambil perhatian dan tindakan terhadap Piagam Pelanggan Proses Sokongan masing-masing serta melaksanakan pemantauan pencapaian secara berterusan dengan pelaporan dibuat setiap bulan.</p> <p>Pengukuran dan pemantauan Pencapaian Piagam Pelanggan 2018 telah dilaksanakan sebanyak 2 kali setahun iaitu pada Mesyuarat JK Kualiti UPM Kali ke - 40 pada 10 Julai 2018 dan Mesyuarat JK Kualiti UPM Kali ke - 43 pada 14 Februari 2019.</p> <p>Status terkini dilaporkan sebagaimana pada Agenda 5.2 (c) - Pencapaian Piagam Pelanggan Tahun 2018.</p> | MAKLUMAN |

| BIL. | MINIT | PERINCIAN TINDAKAN | MAKLUM BALAS TINDAKAN MINIT LEPAS | TINDAKAN/MAKLUMAN |
|-------------------------------|-----------|---|---|-------------------|
| 8.5.5 - Penemuan Audit | | | | |
| 12. | 8.5.5 (a) | <p>Laporan Keberkesanan Penutupan Audit Pemantauan 2 oleh SIRIM Mesyuarat mengambil maklum berhubung laporan Keberkesanan Penutupan Audit Pemantauan 2 oleh SIRIM yang telah dibentang oleh Wakil Pengurusan sepertimana pada Lampiran 10. Mesyuarat mengambil perhatian:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. keperluan pelaksanaan Audit Badan pensijilan adalah untuk pengekalan pensijilan QMS ISO 9001:2015; ii. tindakan pembetulan bagi penemuan audit Pemantauan Semakan 2 pada tahun 2017 yang perlu dilaksana secara berkesan bagi memastikan penemuan yang sama tidak berulang; dan iii. perubahan tarikh Audit Pensijilan Semula Tahun 2018 yang telah dikomunikasikan kepada semua warga UPM. | <p>Audit Pensijilan Semula Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015 di Universiti Putra Malaysia (UPM) telah dijalankan pada 21 hingga 25 Mei 2018.</p> <p>Sebanyak satu (1) Laporan Ketakakuran (NCR) telah direkod dan disahkan penutupan oleh pihak SIRIM.</p> <p>UPM berjaya mengekalkan persijilan ISO 9001:2015 bagi tahun 2018.</p> | MAKLUMAN |

| BIL. | MINIT | PERINCIAN TINDAKAN | MAKLUM BALAS TINDAKAN MINIT LEPAS | TINDAKAN/MAKLUMAN |
|------|-----------|--|---|--|
| 13. | 8.5.5 (b) | <p>Laporan Audit Dalaman QMS 2018 Mesyuarat mengambil perhatian berhubung laporan Audit Dalaman yang telah dibentangkan oleh Ketua Juruaudit Dalaman sepertimana pada Lampiran 11, iaitu:</p> <p>i. Audit Dalaman QMS 2018 telah diadakan pada 26-29 Mac 2018 & 2-5 April 2018 melibatkan 6 kumpulan audit serta penglibatan 98 orang Juruaudit UPM serta 423 orang Juruaudit PTJ. Skop pengauditan merangkumi semua aktiviti pengajaran dan pembelajaran prauniversiti, prasiswazah (kecuali pra persediaan Diploma Sains) dan siswazah, pengurusan dan pelaksanaan penyelidikan, dan perkhidmatan sokongan;</p> <p>ii. sebanyak 164 NCR dan 154 OFI telah direkodkan bagi tahun 2018 dengan peningkatan sebanyak 7 NCR dan 2 OFI berbanding penemuan audit dalaman tahun 2017;</p> <p>iii. kekuatan yang dikenalpasti menerusi Audit Dalaman QMS 2018 UPM iaitu:</p> <p>a. perancangan bagi memastikan pengedaran Pensijilan Sistem pengurusan Kualiti ISO 9001 termasuk proses peralihan daripada standard versi 2008 kepada 2015 dilaksanakan dengan teratur;</p> <p>b. PTJ telah mengenalpasti risiko secara menyeluruh berdasarkan fungsi PTJ, isu dalaman, isu luaran dan pihak berkepentingan;</p> <p>c. komitmen pihak Pengurusan Universiti dan Pusat Jaminan</p> | <p><u>Data setakat 8/8/2019 bagi NCR dan OFI tahun 2018 yang belum ditutup</u></p> <p><u>NCR (2)</u> iDEC (2) – dipindahkan dari SPS</p> <p><u>OFI (4)</u> FP (3) PASP (1)</p> <p>CQA telah membuat pemantauan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaporan Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti ke-44 (8/5/19) 2. Pembentangan penutupan Penemuan Audit Dalaman 2018 (30/5/19) 3. Pelaporan Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti ke-45 (31/7/19) <p>PTJ berkenaan dimohon:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan tindakan penutupan NCR audit dalaman tahun 2018 selewat-lewatnya 30 Disember 2019 bagi NCR iDEC. Tindakan: TWP iDEC 2. Melaksanakan tindakan penutupan OFI audit dalaman tahun 2018 selewat-lewatnya 30 Ogos 2019 (sebelum Audit SIRIM). Tindakan: TWP PASP dan TWP FP <p>*Nota: Penutupan penemuan Audit Dalaman tahun 2018 adalah salah satu kriteria Anugerah Penarafan Bintang Pengurusan Pentadbiran tahun 2019 di bawah sub komponen Pengurusan Kualiti</p> | <p>TWP Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi, Fakulti Pertanian dan Pusat Asasi Sains Pertanian</p> |

| BIL. | MINIT | PERINCIAN TINDAKAN | MAKLUM BALAS TINDAKAN MINIT LEPAS | TINDAKAN/MAKLUMAN |
|------|-------|---|-----------------------------------|-------------------|
| | | <p>Kualiti serta Pengurusan PTJ dalam pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti adalah sangat baik; dan</p> <p>d. UPM telah mengenalpasti untuk memperluaskan skop dengan menambah pengurusan pelaksanaan akreditasi makmal yang akan diletakkan di bawah Bahagian Pengurusan Kualiti Akademik dan Akreditasi, Pusat Jaminan Kualiti (akan kuatkuasa dalam Jawatan Kuasa Kualiti pada hujung April 2018).</p> <p>iv. kelemahan yang dikenalpasti menerusi Audit Dalam QMS 2018 UPM iaitu:</p> <p>a. UPM perlu memberi perhatian dan tindakan segera ke atas NCR yang berulang iaitu:</p> <p>a.i Penyediaan rekod berkaitan: pengajaran dan pembelajaran (Prasiswazah dan Siswazah) &</p> <p>a.ii Pengurusan makmal</p> <p>a.iii Pengurusan penyimpanan bahan kimia di makmal.</p> <p>b. UPM telah melaksana Audit Dalam dengan baik pada tahun 2017 dan pasukan Audit telah melaporkan 157 NCR dan 152 OFI. Namun terdapat 42 NCR tiada bukti pelaksanaan tindakan pembetulan dalam Sistem Audit Dalam (PortalCQA).</p> <p>c. kebanyakan PTJ tidak mematuhi pelaksanaan proses kerja. Contoh : fail kursus dan ia didapati masih berulang dengan penambahan sebanyak 12 NCR</p> | | |

| BIL. | MINIT | PERINCIAN TINDAKAN | MAKLUM BALAS TINDAKAN MINIT LEPAS | TINDAKAN/MAKLUMAN |
|--|-----------|--|---|-------------------|
| | | <p>berbanding tahun 2017 (48 Tahun 2017 dan 60 Tahun 2018).</p> <p>d. masih terdapat Piagam Pelanggan yang tidak dikemaskini dalam laman web PTJ yang mana merupakan salah satu kategori Objektif Kualiti UPM.</p> <p>e. masih terdapat dokumen dalam Sistem eISO yang tidak disemak oleh Peneraju Proses walaupun semakan sepatutnya dibuat dalam tempoh tiga (3) tahun, menyebabkan Prosedur/Garis Panduan/Arahan Kerja tersebut tidak relevan diguna pakai.</p> <p>v. meminta mengambil perhatian:</p> <p>a. pelaksanaan audit dalaman dan laporan penemuan audit telah dilaporkan semasa Mesyuarat Penutupan Audit pada 9 April 2018;</p> <p>b. penemuan audit dalaman perlu diambil tindakan oleh Pusat Tanggungjawab (PTJ) berkaitan (bagi PTJ yang menerima NCR dan OFI) dalam tempoh yang telah ditetapkan;</p> <p>c. kelemahan hasil penemuan audit dalaman yang perlu diambil tindakan bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti di UPM.</p> | | |
| 8.6 - KECUKUPAN SUMBER | | | | |
| 8.6.1 - Sokongan Sumber Manusia | | | | |
| 14. | 8.6.1 (b) | Mesyuarat mengambil maklum berhubung laporan Sokongan Sumber Manusia yang telah dibentang oleh Timbalan Wakil Pengurusan, Pejabat Pendaftar sebagaimana pada Lampiran 13 , serta mengambil perhatian: | Strategi dan penambahbaikan sumber manusia telah dirangka dan diteliti secara berterusan dengan mengambil kira kecukupan sokongan sumber manusia serta pematuhan terhadap keperluan standard, klausa 9.3.2 (d). | MAKLUMAN |

| BIL. | MINIT | PERINCIAN TINDAKAN | MAKLUM BALAS TINDAKAN MINIT LEPAS | TINDAKAN/MAKLUMAN |
|---|-----------|---|---|-------------------|
| | | strategi dan penambahbaikan sumber manusia mengambil kira kecukupan sokongan sumber manusia, sebagaimana keperluan standard, klausa 9.3.2 (d). | Status terkini sebagaimana pada Agenda 6.1 - Laporan Sokongan Sumber Manusia. | |
| 8.6.2 - Sokongan Sumber Kewangan | | | | |
| 15. | 8.6.2 (b) | Mesyuarat mengambil maklum berhubung Laporan Sokongan Sumber Kewangan UPM yang telah dibentang oleh Timbalan Wakil Pengurusan, Pejabat Bursar sebagaimana pada Lampiran 14 , serta mengambil perhatian: strategi dan penambahbaikan sumber kewangan mengambil kira kecukupan sokongan sumber kewangan, sebagaimana keperluan standard, klausa 9.3.2 (d). | Strategi dan penambahbaikan sumber kewangan telah dirangka dan diteliti secara berterusan dengan mengambil kira kecukupan sokongan sumber kewangan serta pematuhan terhadap keperluan standard, klausa 9.3.2 (d). Status terkini sebagaimana pada Agenda 6.2 - Laporan Sokongan Sumber Kewangan. | MAKLUMAN |
| 8.7 - KEBERKESANAN TINDAKAN BAGI MENYATAKAN RISIKO DAN PELUANG | | | | |
| 16. | 8.7 (d) | Mesyuarat mengambil maklum berhubung laporan Keberkesanan Tindakan bagi Menyatakan Risiko dan Peluang yang telah dibentang oleh Ketua Bahagian Pengurusan Kualiti Perkhidmatan sebagaimana pada Lampiran 15 , serta mengambil perhatian: semakan berkala terhadap keberkesanan tindakan bagi menyatakan risiko dibuat 2 kali/tahun, dan perubahan yang dikenalpasti direkod; | Semakan berkala telah dilaksanakan sebanyak 2 kali setahun (Q2 & Q4) serta direkodkan. Penilaian risiko terkini dan perincian sebagaimana pada Agenda 7.0 - Keberkesanan Tindakan Bagi Menangani Risiko dan Peluang. | MAKLUMAN |
| 17. | 8.7 (e) | semakan pertama keberkesanan tindakan bagi menyatakan risiko dibuat pada Q2, dan akan dilaporkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti UPM kali ke-40 pada 10 Julai 2018; | Semakan keberkesanan bagi Sukuan Keempat 2018 telah dibentangkan semasa Mesy JK Kualiti UPM kali ke-43 pada 14 Februari 2019 manakala laporan penilaian terkini iaitu Sukuan Kedua 2019 telah dibentangkan pada Mesy JK Kualiti UPM kali ke-45 pada 31 Julai 2019. Pelaporan terkini sebagaimana pada Agenda 7.0 - Keberkesanan Tindakan Bagi Menangani Risiko dan Peluang. | MAKLUMAN |

| BIL. | MINIT | PERINCIAN TINDAKAN | MAKLUM BALAS TINDAKAN MINIT LEPAS | TINDAKAN/ MAKLUMAN |
|-------------------------------------|---------|--|---|-----------------------|
| 8.8 - PELUANG PENAMBAHBAIKAN | | | | |
| 18. | 8.8 (c) | Mesyuarat mengambil maklum berhubung laporan peluang penambahbaikan menerusi pembentangan oleh Wakil Pengurusan, serta : (a) mengambil perhatian terhadap cadangan tarikh pelaksanaan tindakan bagi peluang penambahbaikan yang perlu dipantau oleh peneraju QMS yang terlibat. | Pemantauan terhadap Peluang Penambahbaikan dilaksanakan secara berterusan mengikut tempoh tindakan oleh peneraju berkenaan. | MAKLUMAN |