



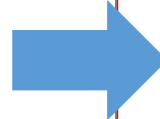
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE



Lampiran Agenda 4.0
PERUBAHAN ISU LUARAN DAN
DALAMAN UNIVERSITI YANG RELEVAN
DENGAN SISTEM PENGURUSAN
KUALITI

LAPORAN KETUA BAHAGIAN
BAHAGIAN PENGURUSAN KUALITI PERKHIDMATAN, CQA

Perubahan dalam isu-isu dalaman dan luaran yang relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti perlu dilaporkan sebagaimana **keperluan Standard Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001:2015** **klausa 9.3.2**, Input kajian semula pengurusan



9.3.2 Input kajian semula pengurusan

Kajian semula pengurusan hendaklah dirancang dan dijalankan dengan mengambil kira:

- a) status tindakan daripada kajian semula pengurusan yang terdahulu;
- b) perubahan dalam isu-isu luaran dan dalaman yang relevan dengan sistem pengurusan kualiti;**
- c) maklumat tentang prestasi dan keberkesanan sistem pengurusan kualiti, termasuk trend dalam:
 - 1) kepuasan pelanggan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan yang relevan;
 - 2) takat pencapaian objektif kualiti;
 - 3) prestasi proses dan keakuran produk dan perkhidmatan;
 - 4) ketakakuran dan tindakan pembetulan;
 - 5) hasil pemantauan dan pengukuran;
 - 6) keputusan audit;
 - 7) prestasi penyedia luar;
- d) kecukupan sumber;
- e) keberkesanan tindakan yang diambil bagi menangani risiko dan peluang (lihat 6.1);
- f) peluang untuk penambahbaikan.



Pada tahun 2018 pernyataan Isu Luaran dan Dalaman yang relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti telah **mula dikenalpasti dan dinilai** dan telah dilapor dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kualiti ke-43 pada 14 Februari 2019.

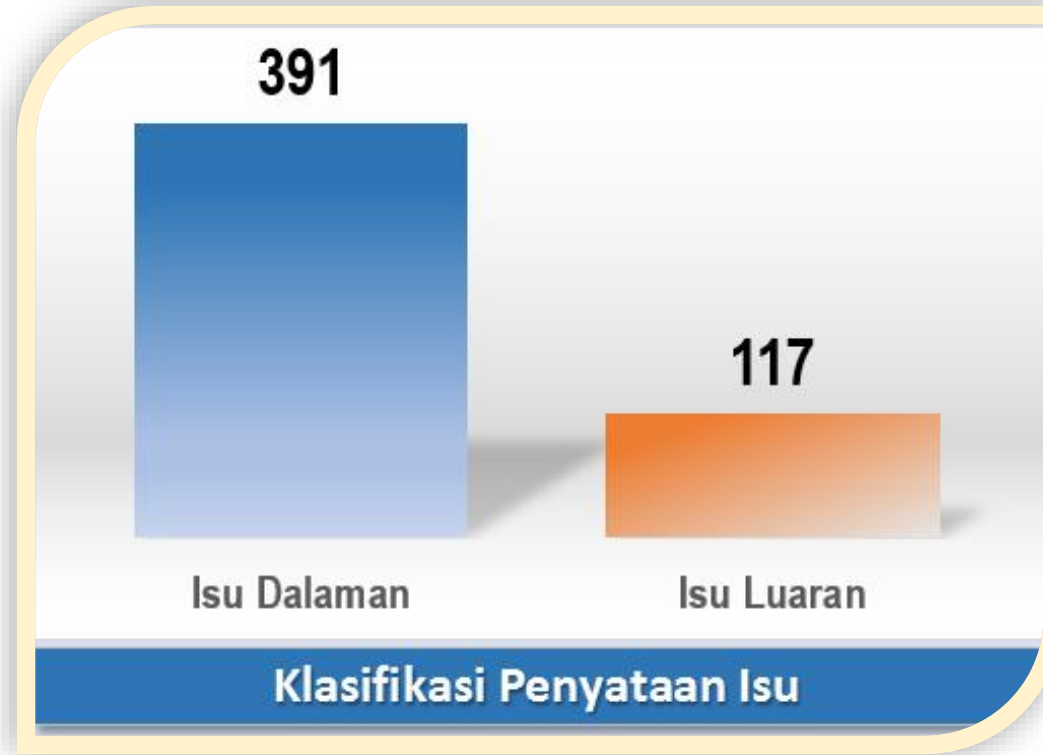
Manakala untuk tahun 2019 pernyataan **Isu Luaran dan Dalaman yang sama** juga telah dinilai pada awal tahun mengikut tempoh kawalan yang telah ditetapkan, iaitu:

- (1) Bagi Isu Luaran dan Dalaman yang telah dinilai dengan **tahap penilaian risiko adalah Rendah selama 2 tahun berturut-turut**, isu tersebut akan **digugurkan** pada tahun berikutnya;
- (2) Bagi Isu Luaran dan Dalaman yang ingin **dihapuskan** kerana sudah **tidak relevan dengan operasi Pusat Tanggungjawab**, isu tersebut akan **digugurkan** pada tahun berikutnya; dan
- (3) Bagi Isu Luaran dan Dalaman yang telah dinilai dengan **tahap penilaian risiko Sederhana dan Tinggi**, isu tersebut akan **dikekalkan**.

Nota: Laporan ini juga akan dibaca bersama Laporan Keberkesanan Tindakan bagi Menangani Risiko dan Peluang (Agenda 7.0)



**Jumlah
 pernyataan isu
 keseluruhan 81
 PTJ**



**Jumlah Isu Dalaman dan Luaran yang
 relevan dengan Sistem Pengurusan Kualiti**

Fakulti	Sekolah	Akademi
113	11	2
Institut	Pusat	Pejabat
77	104	38
Bahagian	Kolej	Perkhidmatan
25	102	36

**Jumlah isu mengikut
 kategori PTJ**