



UPM
UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
BERILMU BERBAKTI

UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE



LAMPIRAN KERTAS AGENDA 5.2 (b): PENCAPAIAN OBJEKTIF KUALITI

**Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat
Fungsian dan Aras Tahun 2018**

LAPORAN WAKIL PENGURUSAN UPM

Latarbelakang

Laporan pencapaian objektif kualiti merupakan salah satu input berkaitan maklumat prestasi dan keberkesanan Sistem Pengurusan Kualiti yang perlu dilaporkan semasa Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan bagi mematuhi keperluan **Standard Sistem Pengurusan Kualiti (QMS) ISO 9001:2015**

Klausa 9.3.2 Input Kajian Semula Pengurusan



9.3 Kajian semula pengurusan

9.3.1 Am

Pengurusan atasan hendaklah mengkaji semula sistem pengurusan kualiti organisasi, secara berkala, bagi memastikan kesesuaian, kecukupan, keberkesanan dan keselarasan yang berterusan dengan hala tuju strategik organisasi.

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 keakuratan produk dan perkhidmatan;
 - 4) ketakakuran dan tindakan pembedahan;
 - 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.

Tiga (3) Kategori Objektif Kualiti SPK UPM

1. KPI UPM

Laporan Pencapaian KPI 2018 dan Penetapan Sasaran KPI 2019 oleh Pengarah CosComm

2. Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras

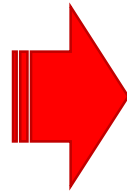
Laporan Pencapaian Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras (e-LPFA) 2018 oleh Pengarah CQA

3. Piagam Pelanggan

- i) Proses Utama Universiti
- ii) Proses Sokongan dan Operasi Perkhidmatan Sokongan

Laporan Pencapaian Piagam Pelanggan Proses Utama dan Operasi Perkhidmatan Sokongan oleh Pegawai Kepuasan Pelanggan (PKP) UPM

Penetapan eLPFA 2018



(A) PROSES UTAMA

8 Objektif

Prasiswazah, Siswazah, Penyelidikan dan Inovasi

(B) PROSES SOKONGAN

7 Objektif

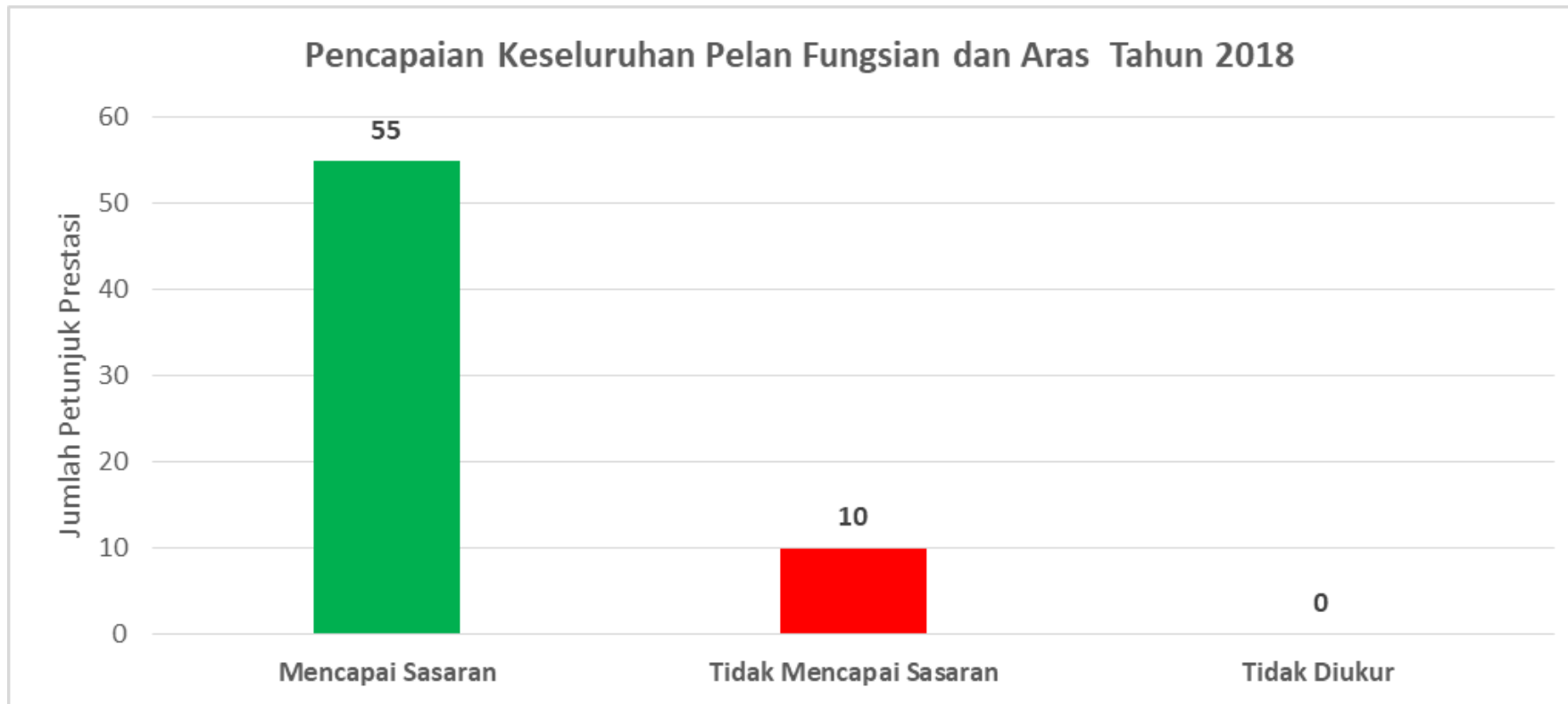
Pengurusan Pelanggan, Kewangan, Latihan, Peralatan, Kemudahan Infrastruktur dan Kenderaan, Pengurusan Sumber Manusia, Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, Pengurusan Keselamatan Makmal, Pengurusan Swaakreditasi

(C) PROSES OPERASI PERKHIDMATAN SOKONGAN

33 objektif

Pejabat Naib Canselor, Pejabat Timbalan Naib Canselor (Hal Ehwal Pelajar dan Alumni), Pejabat Timbalan Naib Canselor (Jaringan Industri dan Masyarakat), Pejabat Pendaftar, Pejabat Bursar, Perpustakaan Sultan Abdul Samad, Bahagian Keselamatan Universiti, Taman Pertanian Universiti, Pusat Kesihatan Universiti, Pusat Kebudayaan dan Keseniaan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Pusat Islam Universiti, Pusat Pembangunan Akademik, Pusat Pembangunan Maklumat dan Komunikasi, Kolej Kediaman, Fakulti Perubatan Veterinar, Penerbit UPM, Pejabat Penasihat Undang-Undang

Pencapaian Keseluruhan Objektif Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras:



Pencapaian Keseluruhan Objektif Pelan Tindakan Peringkat Fungsian dan Aras Mengikut Skop: Proses Utama, Proses Sokongan dan Proses Operasi Perkhidmatan Sokongan

