



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

AGRICULTURE • INNOVATION • LIFE



Agenda 5.3

KETAKAKURAN DAN TINDAKAN PEMBETULAN

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

Ketakakuran dan tindakan pembetulan dilaksanakan 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:

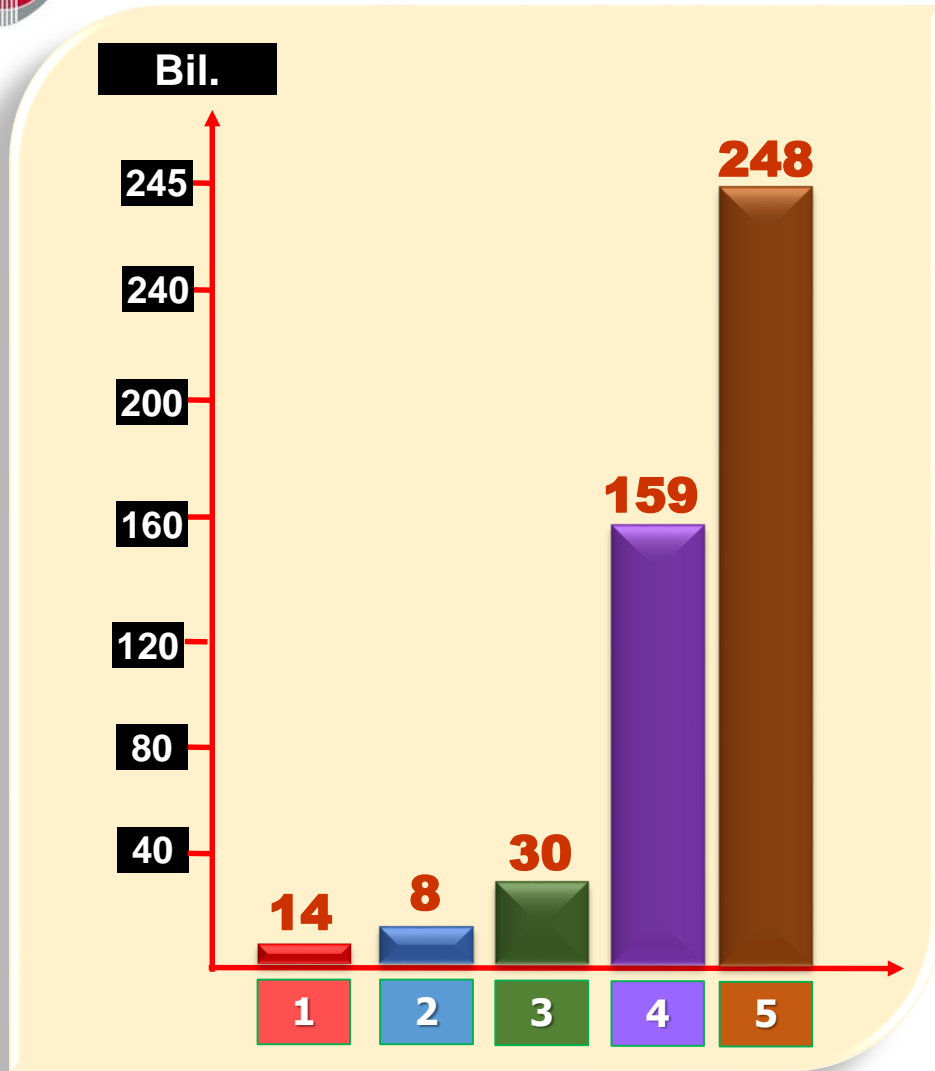
- a) keadaan ketakakuran dan apa-apa tindakan susulan yang diambil;
- b) hasil apa-apa tindakan pembetulan.

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





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 ketidakakuran **tidak berulang**.

Mesyuarat diminta mengambil makluman dan tindakan berhubung:

- 1. keperluan melaksanakan tindakan pembetulan** bagi ketakakuran yang berlaku dan melaporkan dalam MKSP bagi mematuhi keperluan Standard MS ISO 9001:2015;
- 2. bilangan ketakakuran** yang telah direkodkan;
- 3. tindakan pembetulan yang telah dikenal pasti** perlu diambil tindakan bagi memastikan sasaran yang ditetapkan adalah **tercapai** atau **ketakakuran tidak berulang**.